



# Myötätuntouupumus työelämässä

Tiia-Mari Mäkilä

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Myötätuntouupumus työelämässä

Tiia-Mari Mäkilä  
Sosionomi (AMK), Rikosseuraamusala  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2025

Tiia-Mari Mäkilä

**Myötätuntouupumus työelämässä**

Vuosi

2025

Sivumäärä

76

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä toimeksiantajan eli Aseman lapset ry:n tietoisuutta myötätuntouupumuksesta, sen vaikutuksista työntekijöihin sekä tarjota työkaluja työntekijöiden hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen parantamiseen. Tavoitteena oli selvittää, miten Aseman lasten työntekijät ymmärtävät ja tunnistavat myötätuntouupumuksen, mitkä tekijät altistavat sille sekä minkälaista tukea he kokevat tarvitsevansa sen ehkäisyyn. Tavoitteena oli myös tuottaa tietoa, joka auttaa työntekijöitä jatkossa suojautumaan myötätuntouupumuksesta työssä ja henkilökohtaisessa elämässä.

Opinnäytetyön tietoperusta perustuu myötätuntouupumus käsitteen ympärille, jossa käydään laajasti läpi myötätuntouupumuksen kehittymiseen johtavia käsitteitä, myötätuntouupumuksen oireita sekä keinoja hoitaa ja ehkäistä myötätuntouupumusta. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena teemahaastattelua käyttäen, joka toteutettiin Teamsin välityksellä. Haastatteluihin osallistui viisi Aseman lasten ennalta sovittua työntekijää. Haastattelusta saatu aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi laajasti tietoa työntekijöiden tietämyksestä myötätuntouupumuksesta, asioista mitkä altistavat tai suojaavat työntekijöitä myötätuntouupumukselta sekä myötätuntouupumuksen ehkäisyyn kaivattuja toimia. Johtopäätöksinä tuloksista muodostui, että työntekijät tarvitsevat lisää tietoa myötätuntouupumuksesta. Uupumukselle altistavat tekijät liittyvät työntekijöillä työn rajaamisen ja kiireen ongelmiin, emotionaalisesti kuormittavien asioiden tunnistamisen haasteisiin sekä liialliseen välittämiseen. Työntekijöiden myötätuntoutyytyväisyys, ammatillinen osaaminen ja työolot taas suojaavat työntekijöitä myötätuntouupumukselta. Ehkäisykeinoina toivottiin työn rajaamisen toimia ja henkistä tukea. Jatko-tutkimusehdotuksena olisi hyvä selvittää laajemmin Aseman lapsilla altistavia ja suojaavia tekijöitä myötätuntouupumukselta, sekä suorittaa samantyyppinen tutkimus toisenlaiseen työympäristöön, jossa kartoitettaisiin työntekijöiden altistavia tekijöitä sekä ehkäisyn tarvetta myötätuntouupumukselle.

Asiasanat: emotionaalinen kuormitus, myötätunto, myötätuntouupumus, työhyvinvointi

Tiia-Mari Mäkilä

**Compassion Fatigue in Working Life**

Year	2025	Pages	76
------	------	-------	----

---

The purpose of this Bachelor's thesis was to improve the knowledge of the ordering party, Children Of The Station, about compassion fatigue, its effects on employees, and to provide tools for improving of employee well-being and coping at work. The aim was to explore how Children Of The Station employees understand and recognize compassion fatigue, what type of factors expose to it, and what kind of support they feel they need to prevent it. The aim was also to produce knowledge that would help employees protect themselves from compassion fatigue in both their professional and personal lives in the future.

The theoretical framework of the thesis is built around the concept of compassion fatigue, which provides an extensive overview of the factors contributing to its development, the symptoms of compassion fatigue as well as methods for its treatment and prevention. The thesis was carried out as qualitative research using focused interviews, which were carried out via Teams. Five pre-selected Children Of The Station employees participated in the interviews. The data collected from the interviews was analyzed using data-based content analysis.

As a result of the thesis was produced extensive information on employees' knowledge of compassion fatigue, the factors that either expose or protect employees from compassion fatigue, and the actions needed to prevent compassion fatigue. The conclusions drawn from the results indicates that employees need more information about compassion fatigue. The factors exposing employees to fatigue are related to difficulties in setting work boundaries and rushing, challenges in recognizing emotionally stressing issues, and excessive caring. Employees' compassion satisfaction, professional competence and working conditions on the other hand protect employees from compassion fatigue. As preventive measures, actions related to setting work boundaries and mental support were hoped. As a further research proposal, it would be good to examine more extensively the exposing and protective factors related to compassion fatigue in the Children Of The Station, as well as to conduct a similar type of study in a different work environment to explore employees' exposing factors and need for prevention of compassion fatigue.

Keywords: emotional stress, compassion, compassion fatigue, well-being at work

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön toimintaympäristön esittely .....	8
3	Yhteiskunnalliset lähtökohdat .....	10
4	Myötätunto .....	10
4.1	Myötätuntostressi .....	12
4.2	Myötätuntotyytyväisyys .....	13
4.3	Myötätuntouupumus .....	14
4.3.1	Myötätuntouupumuksen kehittyminen.....	15
4.3.2	Fyysiset, kognitiiviset ja ihmissuhteisiin vaikuttavat oireet.....	18
4.3.3	Käyttäytymisen ja henkisyysden oireet.....	21
4.3.4	Emotionaaliset ja työssä vaikuttavat oireet .....	23
4.4	Myötätuntouupumuksen hoito ja ehkäisy .....	27
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	31
5.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	32
5.2	Opinnäytetyön aineiston keruu.....	33
5.3	Aineiston analyysi .....	34
5.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	36
6	Tulokset .....	37
6.1	Työntekijöiden yleisiä kuvauksia myötätuntouupumuksesta.....	38
6.2	Oireiden tunnistaminen .....	39
6.3	Altistavat tekijät .....	40
6.4	Suojaavat tekijät.....	43
6.5	Työpaikan tuki ja toimet ehkäisyssä.....	45
6.6	Oma toiminta myötätuntouupumuksen ehkäisyssä .....	46
7	Johtopäätökset .....	47
7.1	Myötätuntouupumuksesta kaivataan hieman laajempaa tietoa .....	47
7.2	Työn rajaamisen vaikeudet, kiire, liika intohimo ja välittäminen altistavat myötätuntouupumukselle .....	50
7.3	Stressitekijöiden parempi tunnistaminen tarpeellista myötätuntouupumuksen kehittymisen riskin vähentymisessä .....	51
7.4	Työyhteisön myötätuntotyytyväisyys, ammatillinen osaaminen ja työolot suojaavat myötätuntouupumukselta.....	51
7.5	Muutoksia työpaikan rakenteisiin ja työntekijöiden omaan toimintaan.....	53
8	Pohdinta .....	55
8.1	Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kehittyminen .....	55
8.2	Eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelu .....	57

8.3 Tulosten hyödyllisyys ja kehittämisehdotukset .....	60
Lähteet.....	62
Taulukot .....	65
Liitteet .....	66

## 1 Johdanto

Myötätuntouupuminen on ihmissuhdetyöntekijän työuupumusta. Myötätuntouupumisen kehittyminen lähtee ihmisen kyvystä kontrolloida empatiaansa sekä säädellä myötätuntostressiään. Myötätuntostressi on työperäistä emotionaalista stressiä. Kun työntekijän emotionaalinen stressi voimistuu ja sitä ei pääse purkamaan, niin sillä on vaarana kehittyä myötätuntouupumukseksi. (Nissinen 2012, 25, 38-39.)

Aihe on tärkeä, sillä myötätuntouupumus koskettaa jokaista auttamistyötä tekevää työntekijää. Jokaisella heistä on myötätuntouupumusriski, sillä työssä kohdataan asiakkaita empaattisesti, myötätuntoisesti ja kuunnellaan asiakkaiden vaikeita tilanteita sekä halutaan lohduttaa heitä kokemastaan kärsimyksestä. Aiheen tärkeyttä lisää se, että myötätuntouupumus ja sen tekemät muutokset ihmisen kehoon syntyvät työntekijälle pikkuhiljaa ja salakavalasti, jolloin työntekijä ei itse huomaa näitä muutoksia. (THL:n seminaarit ja koulutukset 2023, 5:00-6:49.)

Myötätuntouupumuksen salakavaluuden vuoksi on tärkeää tunnistaa, mitkä asiat voivat kehittää ihmisessä myötätuntouupumusta sekä tunnistaa myötätuntouupumuksen laaja oirekuvasto. Myötätuntouupumuksen tutkiminen on tärkeää, sillä se voi heikentää työntekijän hyvinvointia, jolla on vaikutusta työntekijän työssä jaksamiseen sekä henkilökohtaiseen elämään. Pitkittyessään myötätuntouupumus voi johtaa vakaviin terveysongelmiin, kuten masennukseen, erilaisiin addiktioihin ja yksinäisyyteen. Työyhteisöön ja työpaikkaan se voi vaikuttaa muun muassa lisääntyneillä sairauspoissaoloilla ja ristiriitoina työkaverien kanssa. (Nissinen 2017, 13; Mathieu 2012, 51; Nissinen 2012, 35-36.) Tästä syystä on tärkeää, että myötätuntouupumukselle altistavia tekijöitä tunnistetaan ja kehitetään jokaiselle sopivia keinoja sen ehkäisyyn.

Myötätuntouupumus ilmiönä oli vieras sekä minulle että Aseman lapsille. Näin opinnäytetyön tarkoituksiksi muodostui lisätä Aseman lasten tietoisuutta myötätuntouupumuksesta ja sen vaikutuksista työntekijöihin sekä tarjota työkaluja työntekijöiden hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen parantamiseen. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa aineisto kerättiin haastattelemalla Aseman lasten työntekijöitä. Haastatteluiden avulla saatiin kerättyä merkittävää tietoa Aseman lasten työntekijöiden tietämyksestä myötätuntouupumuksesta, heidän altistavista ja suojaavista tekijöistä sekä heidän tarvitsemistaan ehkäisykeinoista.

## 2 Opinnäytetyön toimintaympäristön esittely

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi Aseman Lapset ry, joka on perustettu vuonna 1990. Tämä valtakunnallinen järjestö on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton, jonka perustehtävä on tukea lasten ja nuorten turvallista kasvua, edistää perheiden hyvinvointia sekä torjua syrjäytymistä. Aseman Lapset ry:n työllistää lähes 50 kasvatus- ja sosiaalialan ammattilaista, joiden työnkuvaan kuuluu tunne- ja vuorovaikutustaitojen opettaminen, koulukiusaamiseen puuttuminen, nuorten kohtaaminen julkisilla paikoilla, sovittelu, rikoskierteiden katkaisussa tukeminen sekä rinnalla kulkeminen erilaisissa haastavissa elämäntilanteissa. (Aseman Lapset 2024.)

Aseman Lapset ry tarjoaa paljon erilaisia palveluja ja heillä on hyvin monipuolisia toimintamuotoja. Palveluina heillä on Walkers- toiminta, Löytävä nuoristyö ja walkers-bussi, Friends toiminta, Konfliktityö, Killevippen toiminta sekä rikostyö, johon kuuluu Pasila toiminta ja Ripa hanke. Seuraavaksi esitellään järjestön kaikki toimintamuodot, jotta lukija saa mahdollisimman kattavan kuvan, että mitä kaikkia palveluja ja toimintoja Aseman Lapset ry tuottaa ja keitä heidän asiakaskuntaansa kuuluu. (Aseman Lapset 2024.)

Ensimmäisenä toimintana on Walkers-toiminta, joka on matalan kynnyksen nuoristyötä. Tarkoituksena on lisätä turvallisten nuorisoalan ammattilaisten sekä vapaaehtoisten aikuisten, eli waparien, läsnäoloa nuorten arjessa ja vapaa-ajalla sekä heidän suosimissaan toimintaympäristöissä. Toimintaa toteutetaan esimerkiksi nuorten kohtaamispaikoissa, kahviloissa, kadulla jalkaisin, kouluissa tai liikkuvan nuoristyön Walkers- autoilla ja -bussilla. (Walkers-toiminta 2024.)

Löytävä nuorisotyö ja Walkers-bussi on toiminnaltaan samantapainen kuin Walkers-toiminta. Tässä nuorisotyöntekijät jalkautuvat paikkoihin, joissa nuoret viettävät aikaa, kuten kauppakeskuksiin ja muihin julkisiin tiloihin. Tässä toiminnassa hyödynnetään myös Walkers-bussia, jonne nuoret voivat tulla viettämään aikaa. Toiminnassa kohderyhmänä ovat 10-20-vuotiaat nuoret sekä heidän yhteisönsä. Toiminnalla tuetaan nuorten omaehtoista ajanviettoa ja heidän kanssaan käydään arkisia- sekä kasvatuksellisia keskusteluja. Työntekijät tekevät lisäksi yhteistyötä järjestyksenvälvojan, poliisin, nuoriso- ja lastensuojelutyön sekä koulujen kanssa, jotta turvallisuus taataan ja ilmiötietoa saadaan jaettua aktiivisesti. (Löytävä nuorisotyö & Walkers-bussi 2024.)

Friends-toiminta on Aseman lapset ry:n tunne- ja vuorovaikutustaitojen harjoitteluohjelma. Ohjelman tarkoituksena on tukea lasten ja nuorten sekä vanhempien mielen hyvinvointia opettamalla heille tunteiden tunnistamista ja käsittelemistä, kannustamalla myönteisiin ajatusmalleihin sekä tarjota erilaisia selviytymiskeinoja, kun kohdataan vastoinkäymisiä ja pettymyksiä. Ohjelmasta on olemassa neljä eri versiota, jotka ovat jaoteltu ikäryhmien mukaan 4-vuotiaasta aikuisille asti. Ohjelma on WHO:n suosittelema. (Friends-toiminta 2024.)

Konfliktityöhön kuuluu katusovittelu sekä K-0-toiminta. Konfliktitiimi kohtaa monenlaisia haastavia tilanteita ja työskentelee näiden kanssa päivittäin. He toimivat nuorten sekä heidän lähipiirinsä kanssa selvittäen konflikteja ja olemalla tukena heille. Työskentelyssä on mukana myös erilaisia ammattilaisia sekä yhteistyökumppaneita. (Konfliktityö 2024.)

Katusovittelu on työmuoto, joka keskittyy nuorten riita- ja rikosasioiden sovitteluun ja tarjoaa konfliktin osapuolille mahdollisuuden selvittää asiaa sovittelijan tuella. Sen tavoitteena on auttaa nuorta ottamaan vastuuta teoistaan ja oppimaan tapahtuneesta. Toiminnan ytimessä on, että osapuolet kohtaavat kasvokkain ja kuulevat toistensa näkökulmat. Katusovittelijoiden erityisosaamista hyödynnetään muun muassa erityistarpeisten nuorten rikoksissa, koulukiusaamistapauksissa sekä lähisuhdeväkivaltatapauksissa, joissa osallisina on alaikäisiä. (Katusovittelu 2024.)

K-0- keskittyy pitkittyneisiin ja haastaviin koulukiusaamistapauksiin. Näissä tapauksissa kiusaaminen on niin vakavaa, että siihen saattaa liittyä useita rikosnimikkeitä. Uhrin ja tekijän roolit voivat olla epäselviä, ja konfliktit voivat ulottua myös vapaa-ajalle ja sosiaaliseen mediaan. Työntekijöiden toiminnassa korostuvat osapuolten ja perheiden tukeminen, kuuleminen sekä puolueeton lähestymistapa. Työssä tarjottava konsultaatio, sovittelu, palveluihin ohjaaminen sekä tuki tilanteen jälkeen ovat myös tärkeitä elementtejä K-0-toiminnassa. (K-0-työ 2024.)

Uusimpana toimintana Aseman Lapsilla on alkanut vuonna 2023 hanke, jonka tavoitteena on ehkäistä poikien syrjäytymistä. Kohteena ovat 16-19-vuotiaat ruotsinkieliset pojat pääkaupunkiseudulta. Tämä hanke perustuu ryhmätoimintaan ja tarkoituksena on, että pojat pääsevät tutustumaan itseensä luovan ryhmätoiminnan kautta. (Killevippen 2024.)

Aseman lasten rikostyo sisältää Pasila-toiminnan ja Ripa-hankkeen. Molempien kohderyhmänä ovat 13-22-vuotiaat nuoret, ja työmuodot ovat rinnalla kulkevia. Sekä Pasila-toiminnassa että Ripa-hankkeessa pureudutaan nuorten toistuvaan rikos- ja päihdekäyttäytymiseen sekä vahvistetaan ja ylläpidetään muutostahtoa. Keskeistä on myös kiinnittää nuoria julkisiin palveluihin ja tukea heidän perheitänsä sekä lähiyhteisöä. Nuoret voivat ohjautua Pasila-toimintaan poliisin, lastensuojelun tai sovittelutoiminnan kautta, ja työntekijöiden kanssa nuoret voivat esimerkiksi tehdä koulutehtäviä. Työntekijät voivat auttaa nuoria myös työ- ja asuntoasioissa sekä olla mukana oikeudenkäynneissä. Ripa-toiminnassa keskeistä on taas nuoria kohtaavat Laurea-ammattikorkeakoulun KEIJO-koulutuksen käyneet rikos- ja päihdetaustaiset kokemusasiantuntijat. He yhdessä eri alojen ammattilaisten kanssa kohtaavat nuoria muun muassa vankiloissa ja Valtion koulukodeissa. (Pasila-toiminta 2024; Ripa-hanke 2024.)

Jokaisella toiminnalla on yksilöllisiä tavoitteita, joista kerrottiin jo toimintojen esittelyssä. Yksilöllisten tavoitteiden lisäksi Aseman lapsilla on myös yleisesti arvoja, joita noudatetaan ja

jotka ohjaavat heitä heidän kaikissa toiminnoissa ja palveluissa. Nämä arvot ovat avoimuus, inhimillisyys sekä läsnäolo, joka näkyy hyvin vahvasti heidän työssään. (Aseman Lapset 2024).

### 3 Yhteiskunnalliset lähtökohdat

Työturvallisuuslaissa kerrotaan, että työpaikalla kuuluu kehittää työympäristöä ja työolosuhteita oma-aloitteisesti, järjestelmällisesti ja tavoitteellisesti. Näin voidaan turvata työntekijöiden työkyky ja ehkäistä haittoja, joita työ ja työympäristö voivat aiheuttaa. Työnantajan kuuluu tunnistaa työn sisältöön, työjärjestelyihin ja työyhteisön toimivuuteen liittyvät kuormitustekijät sekä muut tekijät, jotka voivat aiheuttaa haitallista kuormitusta työssä. Tähän liittyen työnantajan velvollisuutena on jatkuvasti tarkkailla työyhteisön tilaa ja terveyttä työssä. (TTK 2024.)

Työntekijän tulee työpaikalla noudattaa työnantajan ohjeita ja määräyksiä. Työssään työntekijän on esimerkiksi toimittava niin, että kenenkään terveys ei vaarannu. Samoin työntekijällä on myös vastuu ilmoittaa työnantajalle tai työsuojeluvaltuutetulle, mikäli hän havaitsee työpaikalla epäkohtia tai puutteita, joista saattaa aiheutua haittaa joko työntekijän omalle tai muiden työntekijöiden terveydelle. (TTK 2024.)

Työsuojelun vuonna 2023 tehdyssä häirinnän ja työssä kuormittumisen asiakasaloitteisessa valvontaraportissa käy ilmi, että työssä kuormittumiseen liittyviä yhteydenottoja tuli yhteensä 1000 työsuojeluviranomaiselle. Suurimmassa osassa yhteydenottaja kysyi neuvoa asian käsittelyyn työpaikalla. Työhön liittyvään psykososiaaliseen kuormittumiseen liittyviä tarkastuksia tehtiin yhteensä 41, ja noin 40 prosentissa tarkastuksista havaittiin, että työnantaja ei ollut noudattanut lakisääteisiä velvollisuuksiaan asian suhteen. Kahdesta tapauksesta työsuojeluviranomainen teki esitutkintailmoituksen epäilystä työturvallisuusrikoksesta. (Työsuojelu 2024, 2.)

### 4 Myötätunto

Myötätunnon käsitteenä voi määritellä monella eri tavalla. Pessi ja Martela (2017, 13-14) hahmottavat myötätunnon prosessina, joka koostuu kolmesta T:stä: tietoisuudesta, tunteesta ja toiminnasta. Heidän mukaansa myötätunto on tietoisuutta eli kykyä havaita, huomata ja ymmärtää toisen tilanne ja tunnetila. Myötätunto on myös tunneyhteyttä, empatiaa ja halua toimia toisen puolesta. Viimeisimpänä se on toimintaa eli konkreettisia tekoja toisen hyvän edistämiseksi.

Nissisen (2012, 12) mukaan myötätunntoisuus on inhimillinen asia, joka kuuluu osaksi arkipäiväistä normaalia kanssakäymistä. Myötätunto on esimerkiksi surua toisen ihmisen puolesta, jolloin tulee halu toimia ja saada tämä pahan olon aiheuttajan vaikutus pienemmäksi tai jopa kokonaan poistumaan. On hyvin tavallista, että myötätunntoisuutta haastavat tilanteet tulevat ja lähtevät vuorotellen.

Vuorisen (2017) mukaan taas myötätunnossa korostuu yhteys toisiin. Se on esimerkiksi aitoa kohtaamista ihmisten kanssa, tunteiden jakamista sekä yleisesti mukana elämistä. Myötätunto on kuitenkin ennen kaikkea tekoja toisen hyväksi, mikä näkyy halauksina, kuunteluna tai rinnalla kulkemisena. Myötätunntoinen käyttäytyminen kumpuaa ihmisen empatiasta, ja sillä voidaan vaikuttaa merkittävästi ihmisten hyvinvointiin ja onnellisuuteen. Tämän lisäksi myötätunntoiset sanat ja teot rakentavat myös ihmisen omaa hyvinvointia sekä lisäävät omaa pystyvyydentunnetta.

Myötätunnolla on monia positiivisia vaikutuksia työntekijöihin ja työpaikkaan. Työpaikalla työntekijät voivat joutua kohtaamaan emotionaalisesti raskaita tilanteita, jotka voivat aiheuttaa stressiä. Kuitenkin myötätunnton saaminen esimerkiksi työkaverilta voi saada aikaan sen, että henkilö päästää irti tästä kuormittavasta tekijästä ja näin tämän työntekijän emotionaalinen kuormitus ei pääse voimistumaan. Työntekijöiden välinen myötätunto voi lisätä työyhteisössä psykologista yhteenkuuluvuuden tunnetta, ja samalla luottamus työkavereiden välillä lisääntyy. (Pessi & Martela 2017, 23; Julkunen 2019.)

Myötätunnton kokeminen työpaikalla on yhteydessä tunneperäiseen sitoutumiseen työpaikkaa kohtaan. Kun tämä sitoutuminen on vahva, niin työntekijä viihtyy kyseisessä työpaikassa ja haluaa olla osa sen toimintaa ja samalla työntekijöiden vaihtuvuus vähenee. Lisäksi työpaikan arvot ja normit vaikuttavat työntekijöiden myötätunntoisuuteen. Työpaikalla arvot kertovat siitä, mitä työyhteisössä pidetään tärkeänä. Jos esimerkiksi työntekijöiden oikeaoppinen kohtelu ja huolehtiminen ovat työpaikan arvoja, voivat ne edistää työpaikan myötätunntoisuutta. (Pessi & Martela 2017, 23; Julkunen 2019.)

Myötätunntoisuuteen liittyvät normit voivat liittyä työpaikalla siihen, minkälaisia tunteiden ilmaisua ja sanoittamista työyhteisössä pidetään hyväksyttävänä. Työpaikan johtajilla on oma roolinsa myötätunnton edistämässä työpaikalla, sillä heidän tehtävänä on myös näyttää, miten myötätunntoa osoitetaan toisille työyhteisössä. Myötätunnolla on tärkeä rooli työyhteisössä, ja kun työyhteisö kykenee myötätunntoon, se pystyy paremmin huomioimaan ja lievittämään työntekijöiden kärsimystä ja tätä kautta vahvistamaan terveyttä ja hyvinvointia. (Pessi & Martela 2017, 23; Julkunen 2019.)

Myötätunnton säätely on paitsi mahdollista, myös olennainen osa työtä. Myötätunnossa on olemassa erilaisia tasoja, joita ammattilaiset hyödyntävät ja joiden välillä he liikkuvat työskennellessään asiakkaiden kanssa. Ensimmäinen myötätunnton taso on 0 taso. Siinä asiakas ei

herätä työntekijässä myötätuntoa, jolloin työntekijän tehtävänä on vain toimia työnsä mukaan ja olla ystävällinen asiakkaalle. Myötätunnon 1 taso on yleinen taso. Tässä työntekijä tuntee yleisesti myötätuntoa tiettyä asiakaskuntaa kohtaan ja ymmärtää heitä laajemmin. Kuitenkin vasta myötätunnon 2 tasolla eli empatiatasolla, työntekijä tuntee myötätuntoa läsnä olevaa asiakasta kohtaan. Asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelutilanteessa yleinen myötätunto syventyy empatiaksi, ja toivottavaa olisi, että saavutetaan myös taso 3 eli sympatian taso. Työntekijä käy tällöin asiakkaan tarinassa tuntemassa ja kokemassa niitä tunteita, joita myös asiakas kokee. Tämän jälkeen työntekijän kuuluu palata takaisin empatian tasolle. Ammattilaisten on hyvä liikkua suurimmaksi osaksi 1-3 tasolla ja tasoja voi vaihdella hyvin yhdenkin keskustelun aikana. (Oksanen 2014, 122.)

Lähtökohdiltaan myötätunto on hyvä asia, mutta se voi kehittyä myös haitalliseksi työssä. Myötätuntotasojen viimeinen taso 4 on liiallinen myötätunto. Tällä tasolla työntekijä ei pysty irrottautumaan asiakastapauksesta ja voi tuntea ylenmääräistä huolta asiakkaasta. Tällöin myös asiakassuhde voi alkaa kuormittamaan työntekijää, koska hän kokee liiallista empatiaa ja sympatiaa asiakasta kohtaan. (Oksanen 2014, 122-123.) Myötätunnolla ei ole siis vaikutusta vain toiseen osapuoleen, vaan sillä voi olla vaikutusta myös itse työntekijään. Liiallinen myötätunto vuorovaikutustilanteissa ja todellisuuden jakamisessa aiheuttaa työntekijälle henkistä painetta ja stressiä. Jos tätä kuormitusta ei käsitellä, seurauksena voi olla myötätuntouupumus. Tämä ilmiö koskee esimerkiksi sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia sekä alalle opiskelevia. (Nissinen 2012, 12-13; Julkunen 2019.)

#### 4.1 Myötätuntostressi

Myötätuntostressi on työperäistä emotionaalista stressiä, joka on seurausta asiakkaiden emotionaalisesti raskaiden tilanteiden toistuvasta todistamisesta ja jakamisesta (Nissinen 2012, 30.) Auttamistyötä tekevä työntekijä käyttää työvälineenään samaistumisen kykyä sekä empatiaa, ja näiden välineiden avulla hän pystyy asettumaan asiakkaan asemaan sekä saa häneen yhteyden (THL 2023). Empatia käsitteenä on hyvin lähellä myötätunnon käsitettä. Empatia on välttämätöntä ihmissuhdetyössä, koska ilman sitä ei voi olla auttamista. Tämä on sen takia, koska empatia on muun muassa ymmärtämistä. Se auttaa ymmärtämään, mitä toinen ihminen kokee, tuntee tai ajattelee, ja näin työntekijä pystyy tarkastelemaan hänen tarpeitaan. Työntekijä myös kontrolloi omaa empatiaansa asiakkaita kohtaan säätelämällä myötätuntostressiään. Kun työntekijä kontrolloi empaattisia tunteitaan, niin hän pyrkii hallitsemaan kuulemiaan ja näkemiään asioita, jotta pystyy suoriutumaan työstään sekä nyt että tulevaisuudessa. On kuitenkin hyvä muistaa, että vaikka työntekijä hallitsisi tunteitaan, niin fysiologinen prosessi käynnistyy aina kehossa, kun työntekijä kuulee tai todistaa traumaattisia tarinoita. (Nissinen 2012, 38-39.)

Tunteiden hallitseminen ei ole helppoa. Sosiaalialalla varsinkin arjen työssä emotionaalinen eli tunnekuormittuminen on hyvin yleistä. Tämä johtuu siitä, että työssä kohdattujen yksilöiden ja perheiden tilanteet ovat hyvin vaikeita ja asiakastilanteet vaativia. Näin perheiden ja yksilöiden kohtaama kärsimys vaikuttaa myös itse työntekijään. Myötätuntostressi syntyy työntekijällä, kun hän on yhteydessä asiakkaisiin ja heidän traagisiin asioihinsa, jolloin hänellä syntyy halua auttaa heitä ja jakaa todellisuutta. (Sosiaalialan työsuojelu- ja hyvinvointi 2016, 65.) Empatian tunteita on kuitenkin tärkeä osata hallita tai myötätuntostressiä päästä purkamaan. Jos empatia tai myötätuntostressi on liiallista, niin ne voivat vaikuttaa negatiivisesti omaan energiatasoon sekä ajatteluun. Tällöin vaarana on, että ne aiheuttavat myötätuntuupumusta. (Pessi & Martela 2017, 15; Sosiaalialan työsuojelu- ja hyvinvointi 2016, 65.)

Myötätuntostressissä on hyvä muistaa, että vaikka jokaisella työntekijällä on oma stressinsietokykynsä ja osa ihmisistä on historiansa ja persoonansa vuoksi alttiimpia stressille, on myötätuntostressi ensisijaisesti työperäinen olotila. Henkilön persoonalliset piirteet tai epäammattimaisuus eivät siis ole myötätuntostressissä ensisijaisia lähteitä, vaan työn sisältö ja työyhteisö. Kuitenkin kaikkia näitä osa-alueita täytyy tarkastella yhdessä, kun lähdetään selvittämään henkilön myötätuntostressiä. Työyhteisön toimintatavat sekä omat yksilötekijät joko edistävät tai ehkäisevät myötätuntostressin kehittymistä myötätuntuupumukseksi. (Nissinen 2012, 25-31.)

Emotionaalista ylikuormittumista eli myötätuntostressiä voi ennaltaehkäistä. Yksi keskeisin keino siihen on, että työpaikalla on toimiva, avoin ja rehellinen vuorovaikutuskulttuuri, joka sisältää luottamusta, avoimuutta sekä keskinäistä kunnioitusta. Jotta vuorovaikutusta voisi kehittää ja tunnetiloja käsitellä, voidaan esimerkiksi pienryhmässä käsitellä näitä asioita ja pohtia, että mistä myötätuntostressissä on kysymys. Varsinkin työyhteisöissä, joissa esiintyy paljon vahvoja tunnetiloja, on haastavien tilanteiden purkamista varten hyvä sopia pelisäännöt. Myötätuntostressin ennaltaehkäisyyn voi myös vaikuttaa kehittämällä omaa ammattidentiteettiään. Tämä toimii itsehavainnoinnilla, tiedostamisella ja henkilökohtaisten varoituserkkien tunnistamisella. Tärkeää on myös olla armollinen itselleen. Esimiehellä on oma vastuunsa asiassa ja kun hän havaitsee haitallista stressiä tai saa siitä tiedon, on hänellä velvollisuus siihen puuttua. Esimiehen lisäksi myös työterveydenhuollon puoleen voi kääntyä asiassa. (Sosiaalialan työsuojelu- ja hyvinvointi 2016, 65-66.)

#### 4.2 Myötätuntotytytyväisyys

Kun puhutaan ihmissuhdetyöstä, niin kasvun ja uupumisen potentiaalit ovat koko ajan vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Täytyy myös muistaa, että henkinen kuormittuminen on osa työtä ja kuuluu siihen. Henkisessä kuormittavuudessa on vain syytä pystyä näkemään, että siinä on kyse itse asiassa myötätuntoisuudesta, joka taas takaa asiakkaalle työn laadun ja näin myös työn tyydyttävyyden työntekijälle. Myötätuntotytytyväisyys on myötätuntostressin

positiivisesta tilasta käytetty nimitys eli vastakkainen tunnetila. Myötätuntotyytyväisyyttä tuo työntekijälle tunteet, että hän kykenee riittävästi tukemaan asiakkaan voimavaroja ja auttamaan häntä elämässä. Myötätuntotyytyväinen työntekijä ymmärtää, että hän ei voi auttaa tai pelastaa kaikkia asiakkaita ja kokee silti oman työpanoksensa riittävän auttamaan asiakasta. Työntekijä kokee, että hänen oma ammatillisuutensa riittää, hän saa iloa ja energiaa pienistäkin edistysaskeleista ja löytää aina uudestaan kiinnostuksen ongelmien kohtaamiselle ja ratkaisemiselle. (Nissinen 2012, 28-29.)

Myötätuntotyytyväinen työntekijä on työyhteisön ja työpaikan kannalta hyvä asia. Työn positiivisuus edistää sitoutumista työyhteisön perustehtävään sekä sosiaaliseen verkostoon. Työntekijä saa tukea työyhteisöltä ja pystyy vastavuoroisesti antamaan sitä takaisin. Tähän sopii toteamus, että vaikka työ onkin erittäin raskasta, niin se on samalla myös motivoivaa, palkitsevaa ja antoisaa. On täysin normaalia, että vaativa stressitila ja myönteinen työn imu vuorottelevat ja nämä kaksi asiaa voivat olla tasapainossa keskenään. (Nissinen 2012, 29-30.)

Stamm on myös kuvannut hyvin yhtenäisesti myötätuntotyytyväisyyttä: ”Se on tyytyväisyyttä, joka syntyy siitä, että pystyy tekemään työnsä hyvin”. Ihminen kokee työn kautta auttamisen miellyttäväksi, tuntee positiivisuutta työkavereita kohtaan tai on tyytyväinen siihen, että kykenee vaikuttamaan omalla työpaikalla ja jopa edistämään yhteiskunnan yhteistä hyvää.

(Mathieu 2012, 25-27.)

#### 4.3 Myötätuntouupumus

Myötätuntouupumus on käsite, jonka Charles R. Figley kehitti kuvaamaan auttajantyössä ilmevästä sekundaarista posttraumaattista stressireaktiosta. Käsite on melko uusi ja ensimmäinen kirja aiheesta kirjoitettiin vasta 1995. Figley teki ensimmäiset havainnot ilmiöstä 1970-luvulla hoitaessaan Vietnamin sotaveteraaneja. Hän havaitsi omaisilla samoja kriisireaktioita ja ongelmallisia toimintatapoja kuin veteraaneilla. Sama ”tartunta” oli havaittavissa myös omaisia auttavilla ammattilaisilla. Myöhemmin Figley havaitsi, että ilmiö kuuluu auttamiseen. Lisäksi hän huomasi, että ilmiön vaikutukset eivät rajoitu vain työelämään, vaan auttamisen vaikutukset yltävät myös auttajan yksityisiin ihmissuhteisiin. (Nissinen 2007, 53.) Figley on kutsunut myötätuntouupumusta ”häiriöksi, joka vaikuttaa niihin ketkä tekevät työnsä hyvin”. Ihmiset eivät kehitä myötätuntouupumusta, koska olisivat tehneet jotain väärin. Myötätuntouupumus kehittyy, koska välitämme tai koska olemme välittäneet. (Mathieu 2012, 8-9.)

Beverly D. Kyer, joka on itse kokenut myötätuntouupumisen, kirjoittaa että myötätuntouupumus on oireyhtymä, joka koostuu erilaista oireista ja muistuttaa posttraumaattista stressihäiriötä. Posttraumaattisella stressihäiriöllä tarkoitetaan reaktioita, joita syntyy ihmisille, jotka ovat kokeneet äärimmäistä traumaa tai väkivaltaisia tapahtumia elämässään. Kyerin mukaan myötätuntouupumus on kärsimystä ja toissijaista traumaa, jota hoitajat tai palvelualueiden työntekijät kokevat työskennellessään ihmisten kanssa, jotka ovat kokeneet traumaattisia

kokemuksia. Eli vaikka hoitajat tai palvelualan työntekijät eivät ole itse kokeneet traumaa, niin he kokevat toissijaisen trauman auttaessaan ja työskennellessään sellaisen ihmisen kanssa, joka ensikädessä trauman on kokenut. Hän mainitsee, että esimerkiksi Oxford English Dictionary on lisännyt termin ”compassion fatigue” eli myötätuntouupumus uusien termien joukkoon vasta vuonna 2002. (Kyer 2020, 16.)

Leena Nissinen (2012, 31-35), joka on tutkinut myötätuntouupumusta, kirjoittaa, että myötätuntouupumus on työuupumusta. Se on stressiä, joka etenee ja voimistuu vähitellen ja näin kehittyy myötätuntouupumukseksi. Esimerkiksi normaalin työstressin aiheuttama väsymys on tilannekohtaista ja väsymyksen saa helpottumaan pitämällä lomaa tai vapaapäiviä. Myötätuntouupumuksessa väsymystila on kokonaisvaltaisempi ja syvempi kuin tavanomaisessa loppuunpalamisessa. On hyvin tyypillistä, että tätä stressin voimistumista ja etenemistä ei itse huomaa, ja näin myötätuntouupumus pääsee salakavalasti muodostumaan. Työntekijä voi myös kokea olonsa synkemmäksi kuin normaalisti ja että elämä olisi supistunut. Stressin ja muiden oireiden myötä työntekijä voi alussa kokea elämänsä muuttuneen yleisesti harmaammaksi, mutta ei pysty heti tunnistamaan oireiden yhteyttä työhön ja emotionaalisen stressin hallitsemiseen. On hyvä muistaa, että myötätuntouupumus koskettaa jokaista työntekijää.

#### 4.3.1 Myötätuntouupumuksen kehittyminen

Myötätuntouupumuksen kehittymisen eroja eri ammattiauttajien välillä on tutkittu. Tutkimukseen osallistui yhteensä 607 henkilöä, jotka työskentelivät muun muassa sosiaalityöntekijöinä, sairaanhoitajina, lääkäreinä, poliiseina ja psykoterapeutteina. Tutkimuksen tuloksina löydettiin merkittäviä eroavaisuuksia myötätuntouupumuksen tasoissa eri auttamisammattien välillä. Tasoja vertailtiin niin, että mitä korkeampi oli työntekijän myötätuntouupumuksen taso, niin sitä suurempi riski oli kehittyä myötätuntouupumus. (Ondrejškova & Halamova 2022.)

Tutkimuksen tuloksina selvisi, että lääkäreillä, hoitajilla ja pedagogeilla oli suurimmat myötätuntouupumuksen tasot, kun taas psykoterapeuteilla ja valmentajilla pienimmät. Sosiaalityöntekijät sijoittuivat myötätuntouupumuksen tasojen kanssa näiden kahden väliin. Lisäksi tuloksissa havaittiin, että työntekijöiden työkokemuksen pituus ei vaikuttanut heidän myötätuntouupumuksensa tasoon. Tämä viittaa siihen, että itse työkokemuksen pituus ei ole ratkaiseva asia myötätuntouupumuksen kehittymisessä, vaan muut tekijät, kuten myötätuntotytytyväisyys, työn vaatimukset ja asiakaskontaktien tiheys. Tulokset osoittivatkin, että mitä enemmän ammatilliset viettävät aikaa asiakkaiden kanssa, sitä korkeammaksi heidän myötätuntouupumustasonsa nousevat. Itsekritiikki nousi tutkimuksen tuloksissa myös vaikuttavaksi tekijäksi myötätuntouupumuksen kehittymiselle. Mitä suurempi itsekritiikki ihmisellä on itseään kohtaan, sitä todennäköisemmin hänellä voi kehittyä myötätuntouupumus. (Ondrejškova & Halamova 2022.)

Myötätuntouppumuksen kehittymiseen vaikuttaa, miten työyhteisössä reagoidaan niin sanottuun auttajan reaktioon. Auttajan reaktiot tulevat hänen työnsä raskaista kokemuksista, mitkä ovat aivan luonnollinen ilmiö ammattiauttamisessa. Jos työyhteisössä auttajan reaktioita ei pidetä normaaleina, eikä niitä ymmärretä tai niistä puhuta, voi myötätuntouppumus kehittyä. Samoin jos itse työntekijä kokee omat reaktionsa epäammattimaiseksi ja että hän ei saisi kokea tällaisia reaktioita työssään, voi tämä altistaa myötätuntouppumuksen kehittymiselle. (Nissinen 2007, 45-54.)

Työpaikan myrkyllisen ilmapiirin on havaittu olevan selkeässä yhteydessä myötätuntouppumuksen kehittymiseen. Monen auttamistyötä tekevän työntekijän mukaan suurin haaste työpaikalla on kyynisyys ja negatiivisuus työkavereiden keskuudessa. Kun työpaikka muuttuu myrkylliseksi, niin tällöin myös ilmapiiri muuttuu epäluuloiseksi, negatiivisesta ajattelutavasta ei päästä pois ja ihmiset kääntyvät toisiaan vastaan. Valitettavaa on, että tämän turhautumisen kohteeksi joutuvat yleensä työpaikan uusimmat työntekijät. (Mathieu 2012, 71-72.)

Työyhteisössä koetulla emotionaalisella kuormituksella on paljon vaikutusta myötätuntouppumuksen kehittymiseen. Työyhteisön hyvinvoinnin kannalta ei ole välttämättä väliä, että kokeeko yksi vai useampi työntekijä emotionaalista kuormitusta työyhteisössä, sillä kuormituksen vaikutukset voivat siirtyä myös muihin työntekijöihin. Vaarana siis on, että emotionaalisesti kuormittunut työntekijä voi huonolla olollaan vaikuttaa muuhun työyhteisöön, ja näin uuvuttaa myös virkeän ja voimissaan olevan työntekijän. (Nissinen 2012, 27.)

Emotionaalinen kuormittuminen liittyen asiakkaiden ongelmiin ja elämäntilanteisiin voi altistaa myötätuntouppumuksen kehittymiselle. Tässä yhdistyvät työntekijän tietoisuus asiakkaiden moniongelmaisuudesta sekä se, että työntekijällä on vain rajalliset voimavarat. Nykyään on hyvin tavallista, että asiakkaat ovat yhä moniongelmaisempia, ja näin myös heidän avun tarpeensa ovat monitasoisia. Asiakkaat ovat voineet kokea vaikeita asioita, kuten hyväksikäyttöä tai muuta kaltoinkohtelua, minkä vuoksi heillä voi olla vaikeuksia puolustaa tai suojata itseään samalla tavalla kuin muilla henkilöillä. Asiakastyötä tekevillä työntekijöillä suurin osa työajasta menee elämän ongelmallisuuden ja kärsimyksen kohtaamisessa. Nämä kohtaamiset kasvattavat työntekijän kuormaa ja työntekijöillä voi olla vaikeuksia jatkuvasti kohdata sekä todistaa näitä kamalia asioita. Samoin työntekijälle voi olla erittäin raskasta etsiä ratkaisuja näihin asiakkaiden monimutkaisiin ongelmiin ja elämäntilanteisiin, jolloin työntekijä voi alkaa kokea epätoivoa asian suhteen. (Nissinen 2007, 66-67.)

Työntekijän emotionaalista kuormittavuutta voi lisätä työskentely lasten kanssa. Lasten huono tilanne, turvattomuuden tunne ja vaikeat haasteet lisäävät työntekijöissä voimakkaita tunteita. Työntekijän tilannetta ei emotionaalisesti helpota varsinkaan se, jos työntekijä ei löydä ratkaisua lasten vaikeisiin tilanteisiin ja näin pääse heitä auttamaan. Emotionaalisesti kuormittavat tilanteet tulisi käydä läpi työyhteisössä, jotta emotionaalisesti raskas tila

työntekijällä ei jää pysyväksi tilaksi ja aiheuta myötätuntouupumusta työntekijällä. (Nissinen 2007, 66-67.)

Työntekijän kokema oma heikko ammatillisuus voi kehittää myötätuntouupumista. Hän kokee riittämättömyyden tunnetta ja tuntee työn asiakkaiden kanssa liian vaativaksi ja sopimattomaksi. Jos asialle ei tehdä mitään, niin työn sävy muuttuu koko ajan enemmän negatiiviseksi ja myötätuntouupumus voi syntyä. (Nissinen 2007, 28.) Ammattimaisuuden puute liittyen traumaattisten asiakkaiden kohtaamiseen voi myös aiheuttaa myötätuntouupumusta. Työntekijä ei selviä tarinoiden tulvasta ja se horjuttaa kykyä suoriutua työstressistä. (Kyer 2020, 29-30.)

Asiakastyön ylimitoitettut vaatimukset voivat vaikuttaa työntekoon ja sitä kautta myötätuntouupumisen kehittymiseen. Jos asiakkaita on paljon, työsuoritteiden määrä iso ja näiden toteuttamisaikataulu mahdoton, niin työntekijä ei ehdi sisäistämään kaikkea työssä tapahtunutta. Tällöin olo voi olla turhautunut. Myös asiakastilanteet kärsivät tämän kiireen vuoksi, sillä asiakastapaamiset voivat tällöin jäädä pinnallisiksi. Kiireen vuoksi työntekijät eivät myöskään välttämättä ehdi opetella uutta. Työntekijät ovat yleensä erikoistuneita asioihin, eivätkä he tällöin pysty tarjoamaan kunnollista ammatillista pätevyyttä. (Nissinen 2007, 28.)

Myötätuntouupumuksen kehittymisen yksi syy voi olla työntekijän oma henkilökohtainen kriisi. Työntekijöiden olisi syytä olla tietoisia siitä, että oma yksityiselämä vaikuttaa työssä jaksamiseen. Alttiutta kehittymiseen lisää se, jos työntekijä ei halutessaan pääse juttelemaan ongelmastaan esimiehelleen ja saa mahdollisesti tarvitsemaansa muutosta oman työn sisältöön. (Nissinen 2012, 69.)

Emotionaalista taakkaa työntekijä voi kokea asiakkaan käytöksestä. Kun asiakas on työntekijää kohtaan loukkaava, halveksuu, vähättelee, kontrolloi tai on muuten haastava, niin työntekijä voi kokea sen hyvin kuormittavana. Työntekijä voi tällöin kokea esimerkiksi riittämättömyyden, epäonnistumisen ja osaamattomuuden tunteita, ja yleinen tunnetila voi muuttua surkeaksi. (Nissinen 2017, 31.) Tutkimukset myös osoittavat, että auttaja-ammateissa, kuten sosiaali- tai traumatyöntekijöillä on säännöllisesti työssään uhkaa sekä pahoinpitelyjä asiakkaan ja hänen perheensä toimesta. Yhden tutkimuksen mukaan 57 prosenttia sosiaalityöntekijöitä oli kokenut uhkaa ja 16 prosenttia oli kokenut henkistä pahoinpitelyä. Traumatyöntekijöistä 90 prosenttia oli sanallisesti loukattu ja yli 40 prosenttia oli henkisesti pahoinpidelty. Nämä tutkimukset osoittavat huomattavan korrelaation pahoinpitelyjen ja myötätuntouupumisen kehittymisen kanssa. (Mathieu 2012, 34.)

Liiallinen työnteko voi kuormittaa työntekijää. Tämä näkyy yleensä niin, että ei eroteta tarpeeksi työ ja vapaa-aikaa toisistaan. Vapaa-aika jää vähemmälle, kun työntekijä vie töitä kotiin tai on jatkuvasti valmiudessa vastaamaan työpuheluihin. Lisäkuormittumista aiheuttaa, jos työntekijä ei pidä ansaitsemiaan lomiam ja mahdollisesti tekee paljon työmatkoja. Kun

työstä tulee liian iso osa elämää ja omat henkilökohtaiset asiat jäävät toiseksi, on suuri riski kehittyä myötätuntouupumus. (Mathieu 2012, 58-59.)

Haitallista kuormitusta voi aiheuttaa psykososiaalisista kuormitustekijöistä työhön liittyvät järjestelyt. Kuormitusta voivat aiheuttaa työskentelyolosuhteiden puutteet, työn liian alhainen virikkeisyys, liikkuva työ ja yksintyöskentely. Jos joutuu vaihtelemaan paljon työympäristöään asiakastapaamisten tai muuten työnkuvan takia, ja työskentelyolosuhteet eivät ole kyseisissä paikoissa hyvät, voi se kuormittaa työntekijää. Samoin jos työ on hyvin yksitoikkoista, eikä vaihtelua synny tarpeeksi, niin sillä voi olla kuormittava vaikutus. Toisaalta taas, kun työn virikkeisyys on kohdillaan eli työntekijä saa tarpeeksi vaihtelua työssä, edistää se työntekijän hyvinvointia ja näin suojaa kuormitukselta. Yksintyöskentelyssä taas, jos työntekijä ei saa tarvitsemaansa tukea tai apua työssään, vaan joutuu selviytymään tilanteista yksin, voi se aiheuttaa henkistä kuormitusta työntekijälle. (Työsuojelu 2023; Haavisto 2024, 14-17.)

#### 4.3.2 Fyysiset, kognitiiviset ja ihmissuhteisiin vaikuttavat oireet

Myötätuntouupumuksessa ilmenee paljon erilaisia oireita ja ne voivat näkyä hyvin laajasti omassa elämässä. Oireet voi ilmetä kognitiivisina, psyykkisinä ja fyysisinä oireina, mutta myös käyttäytymisen, ihmissuhteiden ja henkisyteen liittyvien muutosten oireina sekä itsessä tapahtuvina muutoksina työelämässä. Oman elämän sekä arvojen merkityksen muutokset saattavat myös näkyä myötätuntouupumuksen oireiluna. (Nissinen 2017, 13; Nissinen 2012, 32-34.) Seuraavaksi esitellään taulukoiden avulla myötätuntouupumuksen mahdollisia oireita omien kategorioiden mukaan. Moni oireista voi vaikuttaa sekä työelämään että henkilökohtaiseen elämään, mutta vaikuttavuus voi vaihdella riippuen oireesta.

Fyysiset	Kognitiiviset	Ihmissuhteisiin vaikuttavat
----------	---------------	-----------------------------

Erlaiset säryt ja kivut	Sekavuus	Vetäytyminen
Hikoilu	Epävarmuus	Epäluottamus
Huimaus	Madaltunut keskittymiskyky	Vähentynyt kiinnostus läheisyyteen tai seksiin
Hengitysvaikeudet	Hajamielisyys	Yksinäisyys
Kohonnut pulssi	Ajatukset itsensä tai toisen vahingoittamisesta	Suvaitsemattomuus
Heikentynyt immuunijärjestelmä	Mieleen tunkeutuvat trauma-ajatukset tai mielikuvat	Vihan ja syytösten projisoi-minen
Päänsäryt ja migreeni	Alentunut itsekunnioitus	Ihmissuhdeongelmien lisääntyminen
Unettomuus tai liikaunisuus	Joustamattomuus	
Shokki	Täydellisyyden tavoittelu	
Fyysinen uupumus		

Taulukko 1: Myötätuntouupumuksen fyysiset, kognitiiviset ja ihmissuhteisiin vaikuttavat oireet (Tiedot: Kyer 2020, 56-57, 64-66; Mathieu 2012, 49-50; Nissinen 2012, 33-34, 36; Nissinen 2017, 13)

Taulukossa 1 luetellaan myötätuntouupumuksen oireita, jotka ovat kategorisoitu fyysisiin, kognitiivisiin ja ihmissuhteisiin vaikuttaviin oireisiin. Myötätuntouupumukseen liittyviä fyysisiä oireita on monenlaisia. Somaattiset oireet kuten kivut ja säryt ovat normaaleja, kuten myös kutina ja monet muut tuntemukset. Myötätuntouupumuksessa fyysinen uupumus voi näkyä vahvasti. Tällöin uupumus tunnetilana on jo heti päivän alkaessa, eikä se myöskään helpota päivän mittaan tai viikonloppuna. Tärkeää on kuitenkin osata erottaa väsymyksen ja uupumuksen olotila. (Kyer 2020, 65-66; Mathieu 2012, 49-50; Nissinen 2012, 33-34; Nissinen 2017, 13.)

Univaikeudet voivat vaivata myötätuntouupunutta ihmistä. Unesta voi olla vaikeuksia saada kiinni, tai toisaalta heräilee hyvin aikaisin aamulla. Mahdollista on myös, että ihminen nukkuu pommiin. (Mathieu 2012, 49-50; Nissinen 2017, 13.)

Heikentynyt immuunijärjestelmä on yksi myötätuntouupumuksen oire. Heikentynyt immuunijärjestelmä ja sitä kautta useammin sairastelua pidetään kehon haavoittuvimpana järjestelmänä hallitsemattoman traumaattisen stressin seurauksena. Immuunijärjestelmä voi heikentyä tai jopa lamaantua traumaattisen stressin vaikutuksesta, jolloin ihmisen keho tulee

alttiiksi monille erilaisille sairauksille, joita se ei kykene torjumaan. Traumaattisen stressin ja näin myötätuntouppumuksen seurauksena hyvin yleisiä ja tavallisia oireita ovat hikoilu, hui-maus, kohonnut pulssi, erilaiset hengitysvaikeudet, shokki sekä päänsäryt ja migreenit. (Kyer 2020, 65-66; Mathieu 2012, 49-50; Nissinen 2012, 33-34; Nissinen 2017, 13.)

Kognitiivisia myötätuntouppumuksen oireita ovat esimerkiksi mieleen tunkeutuvat trauma-ajatukset ja mielikuvat. Nämä ajatukset ja mielikuvat liittyvät traumaattisiin tapahtumiin, mitkä ovat sattuneet esimerkiksi asiakastapauksessa tai muussa hoidettavassa tapauksessa. Ky-seessä voi olla esimerkiksi väkivaltatilanne, uhritumisen hetki tai väkivaltateon jälkiseurauk-set, jotka työntekijä näkee ihmisessä. Nämä mieleen tunkeutuvat ajatukset voivat nousta esiin esimerkiksi kirjoittaessa raportteja tai muistiinpanoja, lukemalla niistä lehdistä tai oike-astaan milloin ja missä tahansa. (Kyer 2020, 56-57; Nissinen 2012, 36; Nissinen 2017, 13.)

Kognitiivisia ja helposti ymmärrettäviä yleisiä oireita ovat mielen ja ajatusten sekavuus, haja-mielisyys, epävarmuuden tunne, keskittymiskyvyn huonontuminen sekä alentunut itsekunnioi-tus. Kun ihmisellä on alentunut itsekunnioitus, tällöin hän ajattelee, että ei ole tarpeeksi hyvä. Myötätuntouppumuksen kognitiivisia oireita voivat olla myös ihmisen täydellisyyden ta-voittelu. Vaikka ihminen kärsii myötätuntouppumuksesta, haluaa hän silti tehdä omaa työtään ja toteuttaa omia työtehtäviä hyvin. (Kyer 2020, 56-57; Nissinen 2012, 36; Nissinen 2017, 13.)

Ajatukset itsensä tai toisen vahingoittamisesta sekä ihmisen joustamattomuus ovat kognitiivi-sia myötätuntouppumuksen oireita. Ihmisen joustamattomuus ja tietynlainen jäykkyys näkyy tilanteissa, joissa ihminen jää kiinni samanlaisiin reaktioihin tai toimintatapoihin toistuvissa työtilanteissa, vaikka nämä henkilön aiemmin tehdyt toimet eivät ole tuottaneet myönteisiä tuloksia tai edistäneet toteutettua asiaa. Myötätuntouppumuksessa ihminen on liiallisen stres-sin alla, jolloin voi olla vaikea nähdä tilanteen kokonaiskuvaa tai ymmärtää asioita, vaikka työkaveri ehdottaisikin toista toimintatapaa. (Kyer 2020, 56-57; Nissinen 2012, 36; Nissinen 2017, 13.)

Myötätuntouppumuksessa ihmissuhteisiin vaikuttava oire on vähentynyt kiinnostus läheisyy-teen tai seksiin. Tämä tapahtuu, kun krooninen ja pitkäaikainen stressi kuluttaa henkilön energiaa sen verran, että biologinen voimamme libido eli seksuaaliset halut heikkenevät. Li-bido on lisäksi voimakas elämänenergia, jonka tarkoitus on ruokkia innostusta, luovuutta, in-tohimoa ja haluamme nauttia kaikesta. Kun se vähenee, voi tämä liekki sammua osittain tai kokonaan. (Kyer 2020, 64-65; Nissinen 2017, 13.)

Yleisesti myötätuntouppumus voi aiheuttaa ongelmia ja lisätä ihmissuhdeongelmia elämässä. Se voi aiheuttaa vetäytymistä, epäluottamusta ihmisiin tai vihan ja syytösten projisoimista. Tällöin henkilö voi tuntea syyllisyyttä, turhautuneisuutta tai vihaa, mutta ei käsittele tuntei-taan, vaan käsittelee niitä syyttämällä ystävää, kumppania tai työkaveria asiasta ilman todel-lista syytä. (Kyer 2020, 64-65; Nissinen 2017, 13.)

Yksinäisyyden tunne voi olla myötätuntouppumuksen oire. Kun ihminen on ylikuormittunut ja stressitila suuri, niin se voi asettaa meidät henkiseen tilaan, jossa tunnemme olevamme yksin kohtaamiemme vaatimusten kanssa. Yksinäisyyden tunnetta voi pahentaa ihmisen taipumus olla pyytämättä apua, sillä usein oletamme, ettei kukaan muu kamppaile saman asian kanssa tai ymmärrä, miltä itsestä tuntuu. Yksinäisyyden tunne voi tulla siis vaikka olisimme oikeasti monien ihmisten ympäröimänä. (Kyer 2020, 64-65.)

Suvaitsemattomuus oireena vaikuttaa ihmissuhteisiin. Se esiintyy kyvyttömyytenä sietää sellaisia pieniä ärsykeitä, joita normaalissa mielentilassa pystyisi hallitsemaan. Traumaattinen stressi vaikeuttaa vireystilan säätöä, minkä vuoksi ihminen voi turtua, muuttua hyökkääväksi tai jopa räjähtää pienestäkin provokaatiosta kohdatessaan arkisia stressitekijöitä. (Kyer 2020, 64-65.)

#### 4.3.3 Käyttäytymisen ja henkisyden oireet

Henkisyys	Käyttäytyminen
Viha jumalaa kohtaan	Takertuvuus
Aikaisempien uskonnollisten uskomusten kyseenalaistaminen	Ailahtelevuus
Usko korkeampaan voimaan häviää	Kärsimättömyys
Toivottomuus	Alkoholin ja huumeiden käyttö
Merkityksettömyys	Muut addiktiot
	Nukkumishäiriöt
	Painajaiset
	Ruokahalun muutokset
	Säikähtämisherkkyys
	Onnettomuusalttius

Taulukko 2: Myötätuntouppumuksen henkiset ja käyttäytymisen oireet (Tiedot: Kyer 2020, 60-62; Nissinen 2017, 13; Mathieu 2012, 51)

Myötätuntouppumus voi vaikuttaa ihmisen henkisyteen. Ihminen voi tuntea vihaa Jumalaa kohtaan tai sitten kyseenalaistaa aikaisempia uskonnollisia uskomuksia. Ihminen voi myös kadottaa uskon korkeampaan voimaan, tuntea toivottomuutta tai merkityksettömyyttä. Henkisyys voi olla ihmiselle elämän ydin, joka on osa itseä näin muistuttaa, että ei ole yksin. Se tuo

tukea, suojelua, hoivaa ja tunteen siitä, että on yhtä kaiken kanssa. Kun myötätuntouupumus vaikuttaa ihmisen henkisyden tunteeseen, niin vaikeuksina voi olla kyky löytää elämän tarkoitus, pysyä uskossa ja olla yhteydessä tähän voimaan, jota ihminen tarvitsee päivittäisten haasteiden kohtaamiseen. (Kyer 2020, 61-62; Nissinen 2017, 13.)

Myötätuntouupumuksen käyttäytymisen oireena voi olla alkoholin tai huumeiden käyttö. Monet ihmiset turvautuvat alkoholiin, huumeisiin tai lääkkeisiin rentoutuakseen raskaan työpäivän jälkeen. Tämä ei välttämättä tarkoita, että olisi riippuvainen kyseisestä päihteestä, mutta jos alkoholia tai muuta päihdettä käyttää joka ilta rauhoittuakseen, niin kyseessä voi olla stressin lievittäminen itsehoidon keinoin. (Kyer 2020, 60-61; Nissinen 2017, 13; Mathieu 2012, 51.)

Myötätuntouupumuksen oireita voivat olla muut addiktiot tai käyttäytymisen muutokset. Ihmisellä voi muita addiktioita olla esimerkiksi ostosriippuvuus, työriippuvuus tai ylensyönti. Näiden avulla ihminen pääsee purkamaan stressiään. Käyttäytymisen muutoksena voi myös ilmetä aihelevaisuutta, kärsimättömyyttä ja takertuvuutta sekä onnettomuusalttiutta. (Kyer 2020, 60-61; Nissinen 2017, 13; Mathieu 2012, 51.)

Myötätuntouupumus aiheuttaa monilla ruokahalun muutoksia stressin seurauksena. Ne näkyvät joko ruokahaluttomuutena tai toisilla lisääntyneenä ruuan ja juoman kulutuksena. Stressihormonit kuluttavat kehosta ihmiselle tarpeellisia ravintoaineita, mikä voi johtaa siihen, että ihminen alkaa himoimaan joitain tiettyjä ruokia. (Kyer 2020, 60-61; Nissinen 2017, 13.)

Painajaiset ja nukkumishäiriöt voivat liittyä myötätuntouupumukseen. Aamuisin voi herätä väsyneenä, hikoillen ja sänky sekaisin. Mieli voi kamppailla unen aikana kesken jääneiden asioiden ja traumaattisten tapahtumien kanssa. Tämän seurauksena ihminen ei saa tarpeeksi REM unta, jossa kehon kuuluu levätä ja virkistyä. Nukkumisvaikeuksien jatkuminen voi johtaa krooniseen univajeeseen, jolla on negatiivisia vaikutuksia omaan terveyteen. (Kyer 2020, 60-61; Nissinen 2017, 13.)

Säikäntämisherkkyys on yleinen käyttäytymisen oire myötätuntouupumuksessa. Silloin ihminen on lisääntyneessä selviytymistilassa, vaikka olisi oikeasti turvassa esimerkiksi kotona perheen kanssa. Ihminen herkästi säikähtää esimerkiksi omia perheenjäseniään, vaikka syytä sille ei ole. (Kyer 2020, 60-61; Nissinen 2017, 13.)

## 4.3.4 Emotionaaliset ja työssä vaikuttavat oireet

Emotionaaliset	Työssä vaikuttavat
Ahdistus	Matala moraal
Ylikuormittuminen	Työtehtävien välttely
Voimattomuus	Asiakkaiden välttely tai halu pelastaa kaikki
Viha ja raivo	Tuntea ammatillista avuttomuutta
Masennus	Vähentynyt nautinnon tunne töistä
Surullisuus	Pakkomielle yksityiskohtiin
Emotionaalinen uupumus	Arviointikyvyn puute
Negatiivinen minäkuva	Heikko sitoutuminen työn tekoon
Vähentynyt kyky tuntea myötätuntoa ja empatiaa	Apaattisuus
Ylisensitiivisyys	Vetäytyminen kollegoista
Syällisyyden tunteet ja syällisyys selviytymisestä	Asiakasta vaarantava työtapa
Tunteiden vuoristorata	Asiakkaan tahaton hiljentäminen
	Poissaolot
	Henkilöstön ristiriidat
	Vaikeus erottaa henkilökohtaista ja ammatillista elämää
	Heikentynyt apu asiakkaille

Taulukko 3: Myötätuntouupumuksen emotionaaliset ja työssä vaikuttavat oireet (Tiedot: Kyer 2020, 52-53, 56, 58-59; Mathieu 2012, 51-55; Nissinen 2017, 13; Nissinen 2012, 81-83, 86-90)

Myötätuntouupumuksen emotionaalista oireista viha ja raivo ovat yleisimmät oireet. Nämä voivat ilmetä sanallisena tai koettuna vihana esimerkiksi työkavereita, asiakkaita tai perhettä kohtaan. Työssä nämä voivat näkyä ärsyyntymisenä pienistäkin asioista, kuten naurusta tai puhelimeen soitosta. On normaalia, että työssä suuttuminen voi kohdistua myös asiakkaisiin.

Kotona taas viha ja raivo voivat näkyä esimerkiksi huutamisena lapsille. (Kyer 2020, 58-59; Mathieu 2012, 51-55; Nissinen 2012, 86-87; Nissinen 2017, 13.)

Emotionaalisia myötätuntouupumuksen oireita ovat tunteiden vuoristorata ja yleisesti negatiiviset tunteet. Tunteiden vuoristorata näkyy ihmisellä kyvyttömyytenä säädellä omaa vireystilaansa, mikä voi johtaa nopeaan vaihteluun räjähtävistä tunteenpurkauksista siihen, että ei tunnekaan mitään. Negatiivisina tunteina myötätuntouupumuksessa ihminen voi tunkea esimerkiksi ahdistusta, ylikuormittuneisuutta ja surullisuutta. (Kyer 2020, 58-59; Mathieu 2012, 51-56, 58-59; Nissinen 2017, 13; Nissinen 2012, 86-87.)

Masennus myötätuntouupumuksen oireena on nähty usein sosiaalialalla työskentelevillä ihmisillä. Se ilmenee toiminnallisena masennuksena, jolloin ihminen suoriutuu velvollisuuksistaan melkein normaalilla energialla. Ihminen kuitenkin samalla kantaa sisällään surua ja negatiivisia tunteita, mikä luo sisäistä raskautta. Keho kulkee siis pelkällä tahdonvoimalla eteenpäin ilman tarvittavia fyysisiä varantoja, mitä hyvinvointiin tarvitaan. Masentuneisuus voi myös aiheuttaa yleisesti masentuneen olotilan, nukkumisvaikeuksia, syömiseen liittyviä häiriöitä, energian puutteen ja yleisesti haluttomuuden tunteen tehdä mitään. (Kyer 2020, 58-59; Mathieu 2012, 51-55; Nissinen 2012, 86-87; Nissinen 2017, 13.)

Emotionaalista uupumusta kutsutaan myötätuntouupumuksen tunnusmerkiksi. Myötätuntouupumus voi aiheuttaa negatiivisen minäkuvan, jolloin ihminen voi tunkea itsensä osaamattomaksi, ja hänellä pyörii päässä ajatuksia siitä, että hän ei osaa tehdä omaa työtään. Osaamattomuuden tunne ei näy vain työssä, vaan tämä tunne voi myös seurata henkilökohtaiseen elämään, jolloin voi tunkea negatiivista minäkuvaa ystävänä tai perheenjäsenenä. (Mathieu 2012, 54-55.)

Vähentynyt kyky tunkea myötätuntoa ja empatiaa on hyvin yleinen oire kokeneiden auttajien keskuudessa. Tällöin ihminen voi tunkea itsensä tunnottomaksi tai hyvin turtuneeksi asiakkaiden tai läheisten elämän pieniltä tuntuvia ongelmia kohtaan. Myös jos asiakkailla on tapahtunut elämässään heitä mullistavia asioita, mutta eri mittakaavassa, se voi viedä myötätuntoa ja empatiaa pois asiakkaalta, jonka elämää mullistava asia ei ole oikeasti niin suuri. Tässä voidaan verrata esimerkiksi asiakasta, jonka perhe on kuollut sekä toista asiakasta, joka erosi juuri poikaystävästään. Empatiaa ja myötätuntoa saa enemmän asiakas, jonka perhe kuoli, koska ero poikaystävästä ei ole enää työntekijän mielestä niin iso asia. (Mathieu 2012, 54-55.)

Myötätuntouupumuksessa ihminen voi tunkea itsensä voimattomaksi. Hänellä voi myös esiintyä syyllisyyden tunteita sekä syyllisyyttä siitä, että hän on selviytynyt. Viimeisenä emotionaalisenä oireena voi esiintyä ylisensitiivisyyttä, jolloin ihminen voi itkeä helposti emotionaalisesti kuormittavissa tilanteissa, tai nähdessään jotain, mikä laukaisee itkun helposti. (Kyer 2020, 58-59; Nissinen 2017, 13.)

Työssä ja työpaikalla matala moraalit ja työtehtävien välttely voivat näkyä myötätuntouupumuksen oireina. Ihmisellä voi tällöin olla esimerkiksi heikentynyt tarkoituksen tunne, työtehtävät eivät tunnu enää niin merkityksellisiltä, innokkuus on kadonnut työn tekoa kohtaan eikä ole energiaa tehdä töitä. Työyhteisölle ja tiimille tämä voi näkyä vetäytymisenä niin työtehtävistä kuin muista aktiviteeteista, ja työyhteisö voi helposti tulkita sen työntekijän laiskuudeksi. Myös työtehtävien välttely voidaan muun työyhteisön osalta virheellisesti tulkita laiskuudeksi tai työn siirtämiseksi muille työntekijöille. Työtehtävien välttely voi tapahtua myötätuntouupumusta kokevalle luonnollisesti, jos kyseinen työtehtävä liittyy aikaisempaan traumaattiseen kokemukseen. Tällöin työntekijä suojelee itseään lisästressiltä ja tarvitsee aikaa käsitelläkseen tämän ahdistavan tapahtuman. (Kyer 2020, 52-53; Nissinen 2017, 13.)

Asiakkaiden välttely on myötätuntouupumuksen oire. Kun työntekijä on väsynyt, niin hänelle voi kehittyä tarve joko karsia asiakkaita, tai vältellä tiettyjä asiakkaita. Asiakkaiden välttely voi näkyä niin, että ei vastata asiakkaan puheluihin, viivästytetään asiakkaan ajanvarausta tietäen sen olevan kiireellinen, ei vastata soittopyyntöihin tai piiloudutaan nähdessään tietty asiakas. Tämä käyttäytyminen on sellaista, josta työntekijä ei yleensä ole ylpeä. Tämän takia hän ei välttämättä halua jakaa kyseisiä ajatuksiaan muiden työkavereiden kanssa. Välttely on osittain inhimillistä, mutta siitä tulee ongelma, jos asiasta ei uskalla tai pääse puhumaan työyhteisön kanssa. Se lisää syyllisyyden ja häpeän tunnetta, ja näin työntekijä kuormittuu. Tämä vain ruokkii lisää myötätuntouupumusta. Työyhteisön reaktiolla on myös vaikutusta asiaan. Jos työyhteisö leimaa työntekijän ajatukset ja teot asiakkaiden välttelystä epäammattimaiseksi, niin työntekijän henkinen paine kasvaa ja uupumus lisääntyy. Näin työn laatu myös heikkenee. (Nissinen 2012, 85-86; Nissinen 2017, 13; Mathieu 2012, 51-52.)

Työntekijän halu pelastaa kaikki voi olla myötätuntouupumuksen oire. Se liittyy elämän kaotettavuuden hallitsemiseen. Pelastusajatuksessa työntekijä haalii ja ottaa itselleen enemmän työtehtäviä kuin pystyy oikeasti tekemään. Työntekijä saattaa ottaa työtehtäviä myös sellaisilta alueilta, joita hän ei ammatillisesti hallitse. Tällöin työn laatu heikkenee ja siitä kärsivät niin asiakkaat kuin itse työntekijä. (Nissinen 2012, 85-86; Nissinen 2017, 13; Mathieu 2012, 51-52.)

Tunne ammatillisesta avuttomuudesta voi olla läsnä myötätuntouupumuksessa. Työntekijällä tulee tunne, että ei pysty vaikuttamaan asiakkaiden elämään niin kuin joskus aikaisemmin on pystynyt. Auttamisen esteenä voi olla yhteisön resurssin puutteet tai omat rajat. Asiakkaiden tilanteet ovat monimutkaisia ja heidän kaaoksensa elämässä voi olla syvälle juurtunut, jonka vuoksi työntekijän voi olla vaikea pitää kiinni edes pienestä toivon rippeestä. (Nissinen 2017,13; Mathieu 2012, 56.)

Myötätuntouupumuksen oireena voi olla työntekijän pakkomielle työn yksityiskohtiin. Tällöin hän vain keskittyy työssä yksityiskohtiin, eikä pysty hahmottamaan suurempaa kuvaa asiasta

ahdistavissa tilanteissa. Tällainen yksityiskohtiin keskittyminen voi ärsyttää työkavereita, jotka voivat kokea tuollaisen käyttäytymisen viivyttelynä tai tarpeettomana perfektionismin tavoitteluna. Myös arviointikyvyn heikkeneminen tai puute sekä vähentynyt nautinnon tunne töistä ovat myötätuntouupumuksen oireita. (Nissinen 2017, 13; Mathieu 2012, 56; Kyer 2020, 52-53.)

Myötätuntouupumuksessa työntekijä voi muuttua tai vaikuttaa apaattiselta. Tällöin hän suo- jaa itseään lisävaurioilta, mitä asiakkaan koettu trauma on jo hänessä aiheuttanut. Vaikka asiakkaan koettu trauma on vaikuttanut työntekijään, voi työntekijä vaikuttaa apaattisuuden kautta siltä, että häneen kohdistunut trauma ei ole häneen vaikuttanut, vaikka totuus on oi- keasti toisenlainen. Apaattisuus voi olla ongelmallista, koska tällöin työntekijä ei yritä paran- taa itseään ja käsittele tapahtunutta, vaan lukitsee tämän toissijaisen trauman sisälleen, mikä lisää vaurioita työntekijän hyvinvointiin. Työkaverit voivat vaikuttaa asiaan puuttamalla rohkeasti tilanteeseen, rohkaisemalla työntekijää avautumaan asiasta sekä päästämään irti. (Kyer 2020, 53.)

Vetäytyminen kollegoista ja eristäytyminen myötätuntouupumuksessa voi näkyä sekä töissä että kotona. Tällöin ei esimerkiksi vietetä aikaa työkavereiden kanssa lounaalla tai tauoilla, eikä haluta nähdä vapaa-aikana ystäviä. Kiinnostus siis viettää muiden kanssa aikaa laskee. Eristäytyminen ja välttelevä kontakti tapahtuu usein toissijaisesti traumatisoituneilla ihmi- sillä. Tämä voi johtua pelosta, että työntekijä nähdään kyvyttömämpänä, jos jakaa ongelmia työkavereiden kanssa. Työntekijällä on riittämättömyden tunne ja hän ei koe olevansa pä- tevä kyseiseen työhön, jolloin hän voi kyseenalaistaa omaa ammatinvalintaansa. Työntekijän eristäytymisen tarve kasvaa, jos henkinen kuormittuminen jatkuu pitkäaikaisesti. Tavoitteena olisi saada kärsivä ihminen jakamaan ajatuksiaan työyhteisölle ja saada työntekijä myös ta- juamaan, että ongelma johtuu stressistä eikä itsestä ja omista puutteista. Työyhteisö voi lu- kea työntekijän eristäytymistä väärin ja nähdä sen epäystävällisyytenä tai haluttomuutena osallistua työyhteisöön. (Nissinen 2012, 89-90; Kyer 2020, 56; Mathieu 2012, 54-55.)

Asiakasta vaarantavassa työtavassa asiakas voi saada uupuneelta työntekijältä syrjintää ja hylkäämistä. Tämä on seurausta työntekijän pitkään jatkuneesta stressireaktiosta, jossa tietyt asiakkaat saavat negatiivisen leiman, mikä johtaa asiakkaan huonoon kohteluun. Jos koko työ- yhteisö on uupunut, voi asiakas saada negatiivisen leiman koko työyhteisöltä, jolloin hänen avun saanti vaikeutuu. Monella asiakkaalla on voinut olla elämänsä aikana hylätyksi tulemisen kokemuksia, ja hankalalla käytöksellä työntekijää kohtaan he etsivät sitä uudelleen. Tällöin työntekijän ammattitaito olisi ensisijaisen tärkeää, mutta myötätuntouupuminen heikentää palvelun laatua. (Nissinen 2012, 81-82.)

Asiakkaan tahaton hiljentäminen on prosessi, jossa työntekijä huomaamattaan vaientaa asiak- kaan tämän kertoessaan liian kuormittavaa tarinaa. Jokainen työntekijä joskus hiljentää

asiakkaan, ja se on inhimillistä varsinkin silloin, kun työntekijä on ylikuormittunut. Tällöin on tärkeää, että työntekijä tunnistaa hiljentämisen reaktiona uupumiseen. Hiljentämisen tapoja ovat esimerkiksi puheenaiheen välttely tai vaihtaminen, asiakkaan kokemuksen vähättely, ikävystyminen, kiinnostuksen tai kuuntelemisen näytteleminen sekä asiakkaan syyttäminen ja tarinan kyseenalaistaminen. (Nissinen 2012, 82-83.)

Poissaolot töistä voivat olla myötätuntouupumuksen oire. Poissaoloja voi tulla, kun emotionaaliset ja fyysiset oireet ovat niin suuret, että työntekijän keho ja mieli ei niitä kestä. Myös stressi, joka on ajanut työntekijän tähän pisteeseen voi heikentää kehoa sairauksien myötä ja viedä voimat sekä tehdä työpäivän kohtaamisesta vaikeaa. (Kyer 2020, 55.)

Myötätuntouupumuksessa henkilöstön ristiriidat ovat yleisiä, kun työntekijät alkavat menettämään luottamusta muihin tiimin jäseniin. Työntekijän epäily itseään kohtaan voi saada hänet uskomaan, että asiakkaat ja työkaverit sabotoivat hänen ponnistuksiaan tai että johto ja työkaverit pitävät häntä epäpätevänä. Työntekijän käytöstä voi virheellisesti muu työyhteisö tulkita tahalliseksi hankaluudeksi. Käytös kumpuaa yleensä pelosta erityisesti niiden työntekijöiden kohdalla, jotka eivät ymmärrä mitä heille tapahtuu, eivätkä tiedosta toissijaisen traumaattisen stressin vaikutusta itseensä. (Kyer 2020,55.)

Myötätuntouupumuksen oire voi olla vaikeus erottaa henkilökohtaista ja ammatillista elämää. Tällöin tämä näkyy usein työntekijän jaksamisessa. Kun ihminen viimein lopettaa työnteon, kokee hän itsensä niin väsyneeksi, ettei jaksakaan tehdä työpäivän jälkeen mitään muuta. Monilla jää harrastukset, aktiviteetit ja urheilu kokonaan pois, kun työ on syönyt kaiken ajan ja energian. Työntekijä on tässä vaiheessa kyvytön vaalimaan ja kehittämään työelämän ulkopuolisia elämän osa-alueita. (Mathieu 2012, 58-59.)

#### 4.4 Myötätuntouupumuksen hoito ja ehkäisy

Mathieu ajattelee, että myötätuntouupumusta ei voi täysin ehkäistä. Auttamistyössä ei voi olla hänen mielestään pitkään töissä ilman, että asiakkaiden kertomat tarinat eivät vaikuttaisi työntekijään tai työ ei uuvuttaisi. Tähän kuitenkin vaikuttaa myös hänen mielestään se, että kuinka monta asiakasta tapaa viikossa. Jos tapaa vain yhden saman asiakkaan kerran viikossa, niin silloin ei välttämättä tällaista uupumista tapahdu. Mathieun mielestä myötätuntouupumusta voi kuitenkin lieventää, muuttaa ja hoitaa. Hänen mielestään on myös olemassa erilaisia tapoja palautua, jotta ihminen voisi vielä pitkään nauttia työstään. Tämä vaatii kuitenkin sen, että tunnistaa myötätuntouupumuksen merkit ajoissa ja riippuen kuinka ongelmalliseksi myötätuntouupumus on kehittynyt, niin pitää löytää sopiva väliintulo siihen. (Mathieu 2012, 77.)

Kyer mainitsee, että myötätuntouupumusta hoidettaessa siihen on puututtava monesta eri suunnasta. Näitä ovat esimerkiksi työnohjauksen, tiimituen, stressinhallintamenetelmien,

oman tukiverkoston ja ammattilaisen kautta. Myötätuntouupumuksesta kärsivän ihmisen hyvinvoinnin, työtehon ja tyytyväisyyden työhön voi kokonaisuudessaan palauttaa vain, jos hoidossa keskitytään kaikkiin osa-alueisiin. (Kyer 2020, 103.)

Työpaikalla voidaan tehdä toimia, jotka auttavat suojautumaan myötätuntouupumukselta. Tärkeää on hyväksyä se tosiasia, että työpaikallasi voi esiintyä myötätuntouupumusta ja asiasta olisi myös hyvä keskustella avoimesti työntekijöiden kesken. Näin myötätuntouupumus normalisoidaan ja ihmisten on helpompaa jatkossa puhua siitä kokiessaan sen oireita. (Mathieu 2012, 78-79.) Myös Nissinen (2007, 186) mainitsee, että asenteet vaikuttavat myötätuntouupumisen ennaltaehkäisyyn. Jos myötätuntostressin riskejä vaiennetaan ja sen kuulumista ammatillisuuteen vähätellään, niin se vaikuttaa negatiivisesti niin yksilöön kuin yhteisöön. Ennaltaehkäisy edellytyksenä onkin myönteinen asenne asiaa kohtaan.

Tukevan työympäristön kehittäminen työpaikalle on tärkeää myötätuntouupumuksen ehkäisemisessä. Tällöin ihmisiä rohkaistaan työpaikalla puhumaan ja purkamaan asioita sekä pitämään töistä säännöllisiä taukoja. Työyhteisön avoimen puhumisen kannalta on hyvä säännöllisesti pitää aikoja tai yhteisiä palaverieja, joissa työyhteisö pääsee turvallisesti keskustelemaan oman työn vaikutuksista niin henkilökohtaiseen elämään, kuin ammatilliseen elämään. (Mathieu 2012, 78-79.)

Joillakin työntekijöillä voi olla vaikeuksia kertoa työkavereille ongelmistaan, vaikka työpaikalla olisi tukeva ja avoin työympäristö. Työkaverilla voi ongelma, jonka toinen työkaveri selkeästi huomaa, mutta hän ei silti välttämättä myönnä sitä. Hän voi vastata työntekijän huoli toteamukseen ilmoittamalla vain kaiken olevan hyvin, vaikka asia ei ole niin ole. Tässä vaiheessa on tärkeää, että työntekijä ei jätä toista työntekijää pulaan kuormittumisen kanssa, vaan koittaa ottaa asian esiin esimerkiksi suoremmin, mutta hellävaraisesti. Työntekijän voidaan viedä rauhalliseen paikkaan, jossa kerrotaan tarkemmin havainnoista ja tarjotaan apua. Jos työntekijä haluaa avautua ongelmistaan, tärkeää on ottaa aikaa ja antaa työntekijän rauhassa käydä asioitaan läpi. Tunteet ovat sallittuja ja niihin voi koittaa rohkaista. (Kyer 2020, 108.) Työkaverit voivat muistuttaa toisilleen, että myötätuntouupumuksessa avun hakeminen jo varhain on suotavaa. Apua ja tukea voi tässä tilanteessa hakea hyvin monelta taholta, kuten luotettavalta ystävältä tai perheenjäseneltä, työkavereilta tai esimieheltä, terapeutilta tai myötätuntouupumukseen perehtyneeltä terveyden ammattilaiselta. (Kyer 2020, 104.)

Myötätuntouupumusta voi koittaa vähentää monella eri tavalla. Vahva sosiaalinen tuki niin kotona kuin työpaikalla, parempi työn ja vapaa-ajan tasapainotus sekä mahdollisesti asiakasmäärien uudelleensäätely ja työkuorman keventäminen. Tärkeää on myös työntekijän itsetuntemus, säännöllinen ammatillinen kehitys sekä jatkokoulutus. (Mathieu 2012, 78.)

Itsekritiikkiä ja sen yhteyttä myötätuntouupumuksen kehittymiseen tutkittiin eri ammattiauttajien välillä. Tutkimusten mukaan itsekritiikin vähentämisellä ja kehittämällä

itsemyötätuntoa voidaan ehkäistä myötätuntouupumusta. Itsemyötätuntoa kehitetään ole-malla itselleen lempeämpi ja kohtelemalla itseään huolehtivammin. Itsesuojelulla, jolla tar-koitetaan tässä kykyä asettaa omia rajoja, on myös mahdollista vähentää itsekritiikkiä ja näin kehittää itsemyötätuntoa. Henkilöillä kenellä on suuremmat itsemyötätunnon tasot, on ha-vaittu olevan matalat myötätuntouupumistasot. (Ondrejko & Halamova 2022.)

Ammatilliseen kehitykseen liittyy myötätunnon ehkäisyssä työntekijöille opettaminen myötä-tuntouupumuksesta. Tämä voi vähentää työntekijöiden hämmennystä ja ahdistusta, kun eri-laiset oireet tunnistetaan ajoissa ja niille löydetään syy. (Kyer 2020, 30.) Työnohjauksella on myös iso vaikutus ammatilliseen kehittymiseen. Se voi toimia välineenä myötätuntostressin purkamiseen sekä tukea ammattilaista hänen työtehtävissään. Ihmisillä, jotka tekevät vuoro-vaikutuksellista työtä, voi herätä reaktioita, ajatuksia ja tunteita, joiden jatkokäsittelystä työntekijä hyötyy esimerkiksi työnohjauksen avulla. (THL 2023.)

Cocker ja Joss (2016) ovat tehneet tutkimuskatsauksen 13 myötätuntouupumukseen liittyvästä tutkimuksesta, jotka kohdistuivat sosiaalialan työntekijöihin ja sairaanhoitajiin. Katsauksessa kerrotaan, että ammattilaiset, jotka kohtaavat työssään muiden ihmisten traumaattisia koke-muksia säännöllisesti, ovat erityisen alttiita myötätuntouupumuksen kehittymiselle. Katsauk-sen tavoitteena oli arvioida, mitkä työpaikkälähtöiset keinot olisivat tehokkaimpia ja vähen-täisivät myötätuntouupumusta kyseisten työntekijöiden keskuudessa.

Tutkimusten mukaan meditaatio CD:n avulla, ryhmäseminaarit yksilö- ja ryhmäharjoitusten kanssa sekä resilienssikoulutusmateriaalit johtivat merkittävään työuupumuksen vähenemi-seen. Myötätuntouupumuksen vähenemisen kannalta kaikista merkittävimmät tulokset olivat interventioissa, joissa oli mukana resilienssin opettamiseen tai vahvistamiseen keskittyvä osa-alue. Tällä saatiin lisättyä muun muassa myötätuntotytytyväisyyttä. Resilienssitaitojen kehittä-misen osoitettiin olevan yhteydessä vähentyneeseen kokemukseen myötätuntouupumuksesta, parempaan työtyytyväisyyteen, korkeampaan elämänlaatuun ja vähäisempään ahdistukseen. Nämä resilienssitaidot ovat itsestä huolehtiminen, sosiaalisten suhteiden olemassaolo ja vah-vistaminen, tietoisten valintojen tekeminen stressin vähentämiseksi, oman autonomisen her-moston itsesäättely stressaavassa tilanteessa sekä kognitiivinen taito, jossa yksilö kehittää re-silienssiä edistäviä näkemyksiä itsestään ja muokkaa työympäristöään vähemmän kuormitta-vaksi. (Cocker & Joss 2016.)

Myötätuntouupumuksen hoidossa ja ehkäisyssä omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on tär-keää. Kyerilla (2020, 133) on henkilökohtainen neuvo oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen: hä-nen mielestään se pitää vain aloittaa. Jos omaa hyvinvointia ei ole pitänyt prioriteettina, niin asiaan tulee tehdä muutos. Itsehoidon harjoitteluun aloitetaan tekemällä päätös muutok-sesta. Kyerin oman kokemuksen mukaan, kun alkaa pitämään itsestään huolta, niin henkilö-kohtainen- sekä työelämä tulee parantumaan.

Riippuen omasta tilanteesta, oman hyvinvoinnin huolehtimisen voi aloittaa elämän yksinkertaistamisella ja karsimalla asioita. Tämä on hyväksi sekä myötätuntouppumuksen ehkäisyssä että hoidossa. Yksi tapa on hankkiutua eroon ylimääräisistä ulkopuolisista velvoitteista. Mahdollisuuksien mukaan voi myös vähentää omaa työkuormaansa. Tärkeää on, että ihmisellä jää aikaa muuhunkin kuin erilaisten velvollisuuksien suorittamiseen sekä työn ja vapaa-ajan raja on selkeä. Vapaa-ajan kokemuksilla on iso merkitys siinä, miten ihminen kokee pärjäävänsä. Ihmissuhteet ja vuorovaikutus suojaavat oman identiteetin vaurioitumista ja maailmankuvan vääristymistä. (Nissinen 2007, 200; Kyer 2020, 143-144.)

Oman hyvinvoinnin huolehtimisessa tärkeää on ottaa elämässä rauhallisemmin ja välttää kiihkeitä. Ajankäytössä on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että tulee virkistettyä itseään, mutta myös levättyä. Tämä on yleensä järjestelykysymys ja mahdollisuuksien mukaan ennen töihin lähtöä voi esimerkiksi käydä kävelyllä. Jos tarvitsee taas lepoa, niin voi mahdollisesti nukkua pidempään. Tärkeää on myös syödä säännöllisesti ja terveellisesti, sillä se auttaa jaksamaan päivän läpi ja saamaan illalla paremmin unta. (Kyer 2020 143-144; Nissinen 2007, 200.)

Emotionaalisen stressin säätelyssä on tärkeää tunnistaa kehon aktivoitumisreaktiot ja merkit (Nissinen 2012, 175). Stressinhallintamenetelmiä siihen on monia. Kyer, joka on kokenut myötätuntouppumuksen, kertoo stressinhallintamenetelmästä, jonka tarkoituksena on lisätä tietoutta siitä, mitä omassa kehossa tapahtuu stressaavien tilanteiden aikana. Yleensä ihmiset jättävät huomiotta vähemmän stressaavat tapahtumat ja kiinnittävät enemmän huomiota suuriin traumaattisiin tapahtumiin, joita heille tapahtuu. Tämän seurauksena kehoon kertyy stressitekijöitä, mikä johtaa stressihormonien tulvaan, ja keho muistaa ne. Seuraava harjoitus liittyy juuri ihmisen kokemiin pieniin stressitekijöihin ja ärsykeisiin. (Kyer 2020, 105.)

Harjoitus aloitetaan ajattelemalla jotain pientä stressitekijää tai ärsykettä. Tällainen voi olla työn alla oleva projekti, paikka mihin pitää mennä tai ihminen, kenen kanssa täytyy olla vuorovaikutuksessa. Tämän kyseisen stressitekijän voi kirjoittaa paperille ylös. Seuraavaksi ajatellaan tätä kyseistä stressitekijää kunnolla ja yritetään tunnistaa, missä kohtaa kehoa tuntee stressin. Stressi voi tuntua esimerkiksi kireytenä, särkynä, kipuna tai kihelmöintinä. Kun yrittää skannata omaa kehoa ja tunnistaa stressipaikat, auttaa se ymmärtämään, miten juuri oma keho reagoi stressiin, ja näin voi alkaa työstää stressin vähentämistä. (Kyer 2020, 105.)

Kun stressitekijän paikan tunnistaa omassa kehossa, niin tällöin asettaa oman käden sen alueen päälle kuvitellen, että kohdan pystyy näkemään. Aloita tällöin hengittämään syvään ja hitaasti, aivan kuin lähettäisit hengityksesi suoraan kyseiselle alueelle rauhoittaaksesi sitä ja hidastaaksesi stressihormonien toimintaa. Harjoituksen tavoitteena on auttaa vapauttamaan menneitä kokemuksia, nykyisiä laukaisimia ja viimeaikaisia kuormittavia asioita kehosta, sillä tunteet ja muistot voivat jäädä jumiin stressialueille. Harjoituksen voi tehdä myös

myöhemmin uudestaan, kun kokee saman stressitekijän ja koittaa tuntea, että tuntee sen samassa kohdassa kehoa kuin viimeksi. (Kyer 2020, 105-106.)

## 5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä toimeksiantajan eli Aseman lapset ry:n tietoisuutta myötätuntouupumuksesta, sen vaikutuksista työntekijöihin sekä tarjota työkaluja työntekijöiden hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen parantamiseen. Tavoitteena oli selvittää, miten Aseman lasten työntekijät ymmärtävät ja tunnistavat myötätuntouupumuksen, mitkä tekijät altistavat sille sekä minkälaista tukea he kokevat tarvitsevänsä sen ehkäisyyn. Tavoitteena oli myös tuottaa tietoa, joka auttaa työntekijöitä jatkossa suojautumaan myötätuntouupumuksesta työssä ja henkilökohtaisessa elämässä.

Hyvin määritelty tutkimusongelma on selkeä sekä rajattu niin, että siihen pystytään löytämään syvällisempi vastaus jostain pienemmästä osa-alueesta osana laajempaa ilmiötä. Tutkimuksen rajaamista auttaa myös tutkimuskysymysten muotoilu, sillä niiden tehtävänä on kiteyttää se, mitä tutkimuksella halutaan tutkia ja saada selville. Tutkimuskysymysten avulla tutkijan huomio pysyy tutkimukselle olennaisissa asioissa koko tutkimuksen ajan, ja estää eksymästä epäolennaisiin asioihin. Hyvin rajatussa tutkimuksessa on yleensä kaksi tai kolme tutkimuskysymystä. (Puusa & Juuti 2020, 12; Tiedelukutaito 2025; Gunther & Hasanen 2025.) Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi muotoutui kolme tutkimuskysymystä:

1. Miten työntekijät kuvaavat myötätuntouupumusta ja sen oireita?
2. Mitkä asiat altistavat myötätuntouupumuksen kehittymiselle työntekijöillä?
3. Minkälaista tukea työntekijät kaipaavat myötätuntouupumukseen ja sen ehkäisyyn?

Nämä tutkimuskysymykset valittiin tukemaan opinnäytetyön tavoitteita, mutta varsinkin opinnäytetyön kokonaisvaltaista tarkoitusta. Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä ”Miten työntekijät kuvaavat myötätuntouupumusta ja sen oireita” haluttiin kartoittaa, miten työntekijät itse määrittelevät myötätuntouupumuksen heidän nykyisten tietojen perusteella ja mitä myötätuntouupumuksen oireita he yleisesti tunnistavat olevan olemassa. Toisella tutkimuskysymyksellä ”Mitkä asiat altistavat myötätuntouupumuksen kehittymiselle työntekijöillä” haluttiin taas saada selville, minkälaiset asiat, tilanteet tai olosuhteet aiheuttavat työntekijöille mahdollista emotionaalista kuormitusta, ja näin heidän mielestään altistaa myötätuntouupumuksen kehittymiselle. Viimeisellä tutkimuskysymyksellä ”Minkälaista tukea työntekijät kaipaavat myötätuntouupumukseen ja sen ehkäisyyn” haluttiin saada laajemmin tietoa siitä, minkälaisia toimia ja tukea työntekijöiden pitäisi saada työpaikalta tai muilta työntekijöiltä myötätuntouupumuksen ehkäisemiseksi ja hoitamiseksi.

## 5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä tutkittavien henkilöiden näkökulmasta. Tällöin tutkimuksen kohteena ovat erityisesti ihmisten kokemukset, ajatukset ja tunteet. (Puusa & Juuti 2020, 9.)

Laadullinen tutkimus on prosessi, jonka etenemistä ei voi aina jäsentää ennalta määrättyihin vaiheisiin. Sille on ominaista, että tutkimuksen ratkaisut muovautuvat vähitellen prosessin edetessä. Samoin tutkimuksen elementit eli tutkimustehtävä, teorianmuodostus, aineistonkeruu ja aineiston analyysi voivat tutkimusprosessin edetessä muovautua vähitellen ja limittyä toisiinsa. (Kiviniemi 2015, 74.)

Laadullisen tutkimuksen prosessi käynnistyy yleensä tutkimusaiheen valinnasta. Tutkimusaiheen valinnassa on tärkeä ottaa tiettyjä asioita huomioon, kuten oma kiinnostus aihetta kohtaan. Tällöin tutkimusprosessi pysyy mielekkäänä ja sen jaksaa tehdä alusta loppuun asti. Lisäksi on hyvä ottaa huomioon aiheen tutkittavuus ja hyödyllisyys. Aiheen tutkittavuudesta kannattaa pohtia, että se ei ole liian vaativa, epämääräinen ja aikaa vievä. Liian laaja tai epämääräinen aihe voi vaikeuttaa tutkimuksen tekemistä, ja näin myös hyödyllisyys ja mielekkyys voi kärsiä siitä. Aiheen hyödyllisyydestä on myös hyvä pohtia, että kenelle aihe on hyödyllinen. Onko se esimerkiksi yhteiskunnallisesti merkittävä tai voiko se tuottaa tietoa mahdollisia jatkotutkimuksia varten. (Hakala 2024, 14-15.)

Valitessa opinnäytetyön tutkimusaihetta pyrin ottamaan aiheen kiinnostavuuden, tutkittavuuden ja hyödyllisyyden huomioon. Tärkeää minulle oli valita itseä kiinnostava aihe, jotta jaksaisin työstää opinnäytetyön tutkimuksen loppuun asti. Aiheen valinnassa otettiin huomioon tutkittavuus, jolloin aiheesta otettiin etukäteen tietoa ja varmistettiin, että tutkimuksia ja kirjallisuutta löytyy edes jonkin verran. Hyödyllisyys aiheen valinnassa otettiin huomioon siten, että siitä olisi mahdollisimman paljon hyötyä opinnäytetyön tilaajalle, mutta myös opinnäytetyön tekijälle sekä kaikille sosiaali- ja terveydenhoitoalan työntekijöille.

Teorialla eli viitekehyksellä on keskeinen rooli laadullisessa tutkimuksessa. Viitekehysten on tarkoituksenaan määrittää tutkimukselle keskeiset käsitteet ja niiden väliset suhteet. Tässä opinnäytetyössä viitekehys muodostuu luvusta 3 yhteiskunnalliset lähtökohdat ja luvusta 4, jossa kerrotaan tämän opinnäytetyön kannalta keskeiset käsitteet eli myötätunto, myötätuntostressi, myötätuntotytyväisyys ja myötätuntuupumus. Laadulliseen tutkimukseen kerättävä viitekehysten aineisto voi olla periaatteessa loputon, joten tutkijan on tärkeä osata rajata aineisto mahdollisimman tarkasti sen mukaan, minkä omalle tutkimukselle näkee parhaaksi. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 18; Eskola & Suoranta 2005, 64.)

Laadullisen tutkimuksen yksi ominaispiirteistä on, että sillä pystytään tarkastelemaan ihmisten subjektiivisia kokemuksia sekä näkemyksiä. Siinä tarkastellaan ihmisten kokemuksia sellaisilla tavoilla, jotka eivät ole mahdollisia määrällisen tutkimuksen eri menetelmillä. Kun halutaan tietää ihmisten kokemuksia aiheesta, se edellyttää pääsyä heidän elämismaailmaansa ja pyrkimystä ymmärtää kokemuksia heidän näkökulmastaan sekä tulkintojaan aiheesta. (Puusa & Juuti 2020, 59-71.) Opinnäytetyöhön valittiin laadullinen tutkimus tämän ominaispiirteen vuoksi, sillä sen avulla saatiin parhaiten tuloksia opinnäytetyöhön valittuun aiheeseen, sekä tarkoitukseen ja tavoitteeseen. Kun ollaan kiinnostuneita Aseman lasten henkilökohtaisista kokemuksista ja näkemyksistä liittyen myötätuntouupumukseen, niin järkevintä siihen on käyttää ominaispiirteiltään sopivaa tutkimusmenetelmää.

## 5.2 Opinnäytetyön aineiston keruu

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmiä on monia. Nämä ovat muun muassa haastattelut, kyselyt, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto, jotka ovat myös eniten käytetyt laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät. Näistä menetelmistä hyvän tekee se, että niitä voi käyttää rinnan, yhdistellä tai käyttää yksinään riippuen siitä, minkälainen oma tutkimus ja sen resurssit ovat. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 71.)

Tähän opinnäytetyöhön aineistonkeruumenetelmäksi valittiin haastattelut, sillä haastattelun etuna on moni asia. Kun halutaan tietoa ihmisten elämistä, ajatuksista, kokemuksia tai mielihiteistä, niin järkevintä on kysyä suoraan heiltä asiasta. Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä mahdollistaa myös joustavuuden, jolloin haastattelutilanne voidaan tehdä hyvin keskustelunomaiseksi toistamalla tarvittaessa kysymyksiä, oikomalla mahdollisia väärinkäsityksiä sekä selventämällä ilmausten sanamuotoja. Haastattelu antaa haastattelijalle myös vapauden esittää haastattelukysymyksiä siinä järjestyksessä, jonka hän katsoo tilanteeseen parhaiten sopivana. (Hakala 2024, 115; Tuomi & Sarajärvi 2018, 84-85.)

Haastattelut ovat laadullisessa tutkimuksessa mahdollista suorittaa yksilöhaastatteluina tai ryhmähaastatteluina. Valitsin tutkimukseen yksilöhaastattelut ryhmähaastattelun sijaan, sillä haastatteluissa käytiin läpi haastateltavien yksilöllisiä taitoja, tietoja ja ominaisuuksia myötätuntouupumuksesta, joista ihmisten voi olla vaikea puhua ryhmän muodossa. Ryhmähaastattelussa ongelmaksi voi nousta myös, jos joku ryhmän jäsen tai jäsenet dominoivat ryhmässä, eikä näin kaikki pääse tasapuolisesti ääneen. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 63.)

Yksilöhaastatteluissa käytettiin tarkemmin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelun etuna on se, että tarvittaessa haastattelussa kysymyksiä voi tarkentaa, syventää ja tehdä lisäyksiä perustuen haastateltavien vastauksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-88.) Haastattelu, joka kohdennetaan tiettyihin teemoihin eikä välttämättä sisällä yksityiskohtaisia kysymyksiä tuo myös sen edun, että

tutkittavien äänet pääsevät kuuluviin. Ihmisillä on erilaiset tulkinnat asioista, jotka pääsevät hyvin esiin teemahaastattelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47-48.)

Ennen virallisia haastatteluja halusin kokeilla haastattelurungon toimivuutta haastattelemalla kahta tuttavaani. Molempien työnkuvaan kuului asiakastyön tekeminen muun työn ohella samalla tavalla kuin Aseman lasten työntekijöillä. Tuttavieni työ koostui myös ihmisten kohtaamisesta, avun antamisesta sekä neuvomisesta asiakkaiden ongelmiin, samantapaisesti kuin Aseman lasten työntekijöiden työnkuvaan kuuluu. Haastatteluissa saatiin tuloksia, joiden avulla pystyttiin saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Haastateltavat kokivat myös, että oppivat haastattelun aikana uutta myötätuntouupumuksesta. Tämä antoi minulle varmuutta lähteä toteuttamaan varsinaisia haastatteluja.

Viralliset haastattelut suoritettiin Aseman lasten työntekijöille, jotka olivat ennalta sovittu. Haastatteluihin osallistui viisi työntekijää ja tämä määrä valittiin Aseman lasten resurssien sekä sen mukaan, mitä tutkijana todennäköisesti tarvitsin haastateltavia. Haastattelut toteutettiin Teamsin välityksellä, jonka avulla myös haastattelut nauhoitettiin. Yksilöhaastattelut mahdollistivat haastateltaville sen, että he pääsivät avoimesti kertomaan omista ajatuksistaan ja kokemuksistaan rauhassa. Samalla he pääsivät pohtimaan omaa tietämystään myötätuntouupumuksesta sekä niitä tekijöitä, jotka heidän kohdallaan vaikuttivat myötätuntouupumuksen kehittymiseen.

Teemahaastattelu selkeästi mahdollisti keskustelumaisen haastattelutilanteen, jossa itse tutkijana pystyin esittämään lisäkysymyksiä ja tarkentavia kysymyksiä haastateltaville. Haastateltavat puolestaan pystyivät kysymään minulta tarkentavia kysymyksiä, jos eivät täysin ymmärtäneet, mitä kysymyksilläni tarkoitin. Vaikka haastattelutilanteissa keskustelut ajautuivat välillä pois itse ydinaiheesta, niin teemahaastattelun ansiosta tämä oli mahdollista, ja silti pystyttiin palaamaan takaisin haastattelurungon mukaisiin kysymyksiin. Jokainen haastateltava oli hyvin puhelias ja jokainen pystyi vastaamaan jotain jokaiseen haastattelukysymykseen. Vastausten laajuus riippui siitä, mikä oli haastateltavan kokemus tai tietous kysymykseen liittyen. Paljon saattoi tulla myös yleistä pohdintaa aiheesta, jos suoraa vastausta ei osattu antaa kysymykseen.

### 5.3 Aineiston analyysi

Haastattelujen jälkeen aloitettiin aineiston eli haastatteluissa syntyneen materiaalin litterointi. Litteroinnilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa nauhoitetun puheen kirjoittamista auki sekä puhtaaksi. Tarkasti puhtaaksi kirjoittaminen takaa sen, että mitään tärkeää materiaalia ei jää vahingossa huomioimatta ja näin tutkimuksen ulkopuolelle. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Tässä opinnäytetyössä haastattelut kestivät noin 50 minuutista reiluun tuntiin. Tästä syntyi litteroitua aineistoa yhteensä 132 sivua, joihin kirjoitettiin tarkasti haastateltavan sekä haastattelijan puheet mitään muokkaamatta tai pois jättämättä.

Litteroinnissa haastateltavien nimet muutettiin muotoon H1, H2, H3, H4 ja H5. Jo litterointi vaiheessa pääsin tutustumaan paremmin aineistoon ja pystyin saamaan hyvän yleiskuvan aineistosta ilmenneistä pääasioista. Tämä antoi minulle hyvät lähtökohdat aloittaa varsinainen aineiston analyysi.

On olemassa monia laadulliseen tutkimukseen sopivia analyysitapoja, kuten aineistolähtöinen, teoriasidonnainen ja teorialähtöinen analyysitapa. Tässä vaiheessa tulee tutkijan itse päättää, minkä analyysitavan hän haluaa tutkimukseensa valita ja mikä analyysitapa sopii parhaiten kerättyyn aineistoon. (Eskola 2010, 181-199.) Tämän opinnäytetyön aineiston analyysi päätettiin toteuttaa aineistolähtöisenä analyysinä. Aineistolähtöisessä analyysissä pääpaino on itse tutkimuksen aineistossa ja siitä pyritään rakentamaan teoreettinen kokonaisuus. Tarkoituksena on, että analyysi todella lähtee liikkeelle aineistosta, eikä ennakkokäsityksistä tai aiemmista havainnoista, tiedoista tai teorioista. Myös analysoitavat yksiköt nousevat esiin suoraan kerätystä aineistosta, eikä niitä ole etukäteen päätetty. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b; Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.) Valitsin aineistolähtöisen analyysin tähän opinnäytetyöhön, sillä halusin muodostaa tutkimuksen tulokset nimenomaan aineiston perusteella, enkä esimerkiksi teorian perusteella.

Tarkemmin opinnäytetyön analyysi toteutettiin aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä. Sisällönanalyysillä menetelmänä voidaan analysoida dokumentteja järjestelmällisesti ja objektiivisesti, joilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan haastatteluja. Samoin sisällönanalyysia käyttämällä voidaan tiivistää ja luokitella suuria aineistoja kadottamatta kuitenkin tärkeää tietoa niistä. Näin saadaan muodostettua selkeämpiä kokonaisuuksia ja tehtyä aineistosta myös luotettavia johtopäätöksiä. (Hakala 2024, 98; Tuomi & Sarajärvi 2018, 118.) Sisällönanalyysi sopii hyvin opinnäytetyöhön valittuun teemahaastatteluun, sillä sisällönanalyysi sopii analysointitapana strukturoimattoman aineiston analyysiin ja teemahaastattelu on lähempänä juuri strukturoimatonta haastattelua kuin strukturoitua (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48; Tuomi & Sarajärvi 2018, 117).

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jaetaan kolmeen eri vaiheeseen, joista ensimmäinen vaihe on redusointi eli pelkistäminen. Tällä tarkoitetaan tarkemmin sitä, että aineistosta karsitaan kaikki tutkimukselle epäolennainen pois. Se voi olla joko datan tiivistämistä tai pilkkomista osiin niin, että mitään tietoja ei kuitenkaan kadoteta. Tässä kohtaa on tärkeä huomioida myös itse tutkimustehtävä ja etsiä nimenomaan sitä kuvaavaa informaatiota ja tehdä alkuperäisilmaukset ja pelkistykset sen mukaan. Pelkistetyt ilmaukset listataan allekkain omiin sarakkeisiin. (Hakala 2024, 100; Tuomi & Sarajärvi 2018, 123-124.) Tämän ohjeen saattelemana aloitin analyysin ensimmäisen vaiheen etsimällä järjestelmällisesti litteroidusta alkuperäisestä aineistosta opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin sopivia alkuperäisilmauksia. Nämä ilmaukset kirjasin erilliseen Excel-tiedostoon. Tämän jälkeen lisäsin jokaiselle alkuperäisilmaukselle pelkistetyn ilmauksen, jotka kirjoitin näiden alkuperäisilmauksien viereen. Jotta aineiston hallinta

ja analyysi sujui mahdollisimman hyvin ja selkeästi, värikoodasin alkuperäisilmauksia ja pelkistettyjä ilmauksia tässä vaiheessa. Selkeyden lisäksi tämä loi pohjaa myös seuraavalle analyysin vaiheelle, joka oli selkeästi helpompi aloittaa värikoodausten ansiosta.

Analyysin toinen vaihe oli klusterointi eli ryhmittely. Siinä luodaan ensin alaluokkia, jossa samaa ilmiötä kuvaavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään omiksi luokiksi. Nämä alaluokat nimitään sisältöä kuvaavalla otsikolla. Tarkoituksena on, että luokittelun ansiosta aineisto tiivistyy koko ajan ja luodaan koko ajan yleisempiä käsitteitä. (Hakala 2024, 100; Tuomi & Sarajärvi 2018, 123-124.) Aloitin siis analyysin toisen vaiheen tarkastelemalla analyysini pelkistettyjä ilmaisuja ja etsin sieltä samankaltaisia sisältöjä, joista muodostin alaluokkia. Tässä vaiheessa sain jo yhdistettyä monta pelkistettyä ilmaisua samoihin alaluokkiin, sillä aineistosta nousi paljon samankaltaisia ilmaisuja esiin.

Alaluokkien jälkeen aloitin yläluokkien muodostamisen, joiden tarkoituksena oli saada taas aineistoa tiivistymään vielä yleisempään muotoon. Analyysin viimeinen vaihe eli abstrahointi on osa ryhmittelyprosessia. Sillä tarkoitetaan käsitteellistämistä, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja päästään luomaan teoreettisia käsityksiä ja johtopäätöksiä. Käsitteellistämistä ja siten myös luokittelua tehdään niin kauan kuin se on aineiston kannalta tarpeellista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125-126.) Yläluokkia muodostaessa sain jälleen tiivistettyä aineistoa huomattavasti, ja näin yhdistettyä monta alaluokkaa yhden yläluokan alle. Yläluokat nimesin taas uudestaan sisältöä kuvaavalla tavalla. Koko analysoinnin ajan käytin värikoodeja apuna selkeyttämään aineiston analysointia. Yläluokat muodostettuani olin saanut tiivistettyä aineistoa sen verran hyvin, että minulla oli alkanut muodostunut selkeä kuva aineistosta. Näin minun tarvitsi enää kerran luokitella yläluokkien ilmaisut pääluokkien alle, jolloin sain muodostettua tulokset tutkimuskysymyksiin.

#### 5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Luotettavuuden tarkastelussa laadullisessa tutkimuksessa on otettava huomioon kolme käsitettä. Nämä käsitteet ovat uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Käsitteet yhdistyvät toisiinsa, jonka vuoksi niitä kaikkia tarvitaan, jotta tutkimuksen luotettavuus voidaan taata. Uskottavuuden käsitteellä viitataan tutkimuksen tulosten hyväksyttävyyteen sekä aineiston keruuseen ja analysointiin. Eli vaikka kuinka outo tai vieras tutkimuksen kohteena oleva aihe on, tutkija on tehnyt tutkimuksen siten, että sen tulokset hyväksytään tosiksi ja luotetaan siihen, että aineiston keruu sekä analysointi on tehty huolellisesti. (Puusa & Juuti 2020, 173.)

Luotettavuus ja sen varmistaminen kohdistuvat jokaiseen tutkimusvaiheeseen. Tällä viitataan siihen, että tutkija on osannut valita oikeat lähestymistavat ja menetelmät tutkimukseen, sekä kykenee myös perustelemaan nämä valinnat. Tutkimuksen eteneminen on kuvattava toteutuneella tavalla, joka voi sisältää myös mahdolliset harharetket. (Puusa & Juuti 2020, 173.)

Eettisyydellä tarkoitetaan sitä, että koko tutkimuksen ajan tutkija on noudattanut tutkimuksen tekoon liittyviä eettisiä periaatteita. Tällöin tutkimusta, sen menetelmiä ja analysointitapaa voisi käyttää hyvin tehdyn tutkimuksen ohjenuorina. Eettisten periaatteiden mukaan tutkimus ei saa missään vaiheessa aiheuttaa haittaa tutkimuksen kohteena oleville ihmisille tai muille tutkimukseen liittyville tahoille. (Puusa & Juuti 2020, 173.)

Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa, jos sen tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvän tieteellisen käytännön perusperiaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Kun on siis tutkimusta tehdessä luotettava, rehellinen, osoittaa arvostusta ja vastuunkantoa, niin noudattaa omalta osalta hyvää tieteellistä käytäntöä. (TENK 2024.)

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen peruslähtökohta on tutkittavien luottamus sekä tutkijoihin että tieteeseen. Tämä luottamus säilyy vain, jos tutkimukseen osallistuvien ihmisarvoa, yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Tutkimukseen osallistuvalla on oikeus päättää itse osallistumisestaan kyseiseen tutkimukseen: hänellä on vapaus osallistua, mutta myös oikeus kieltäytyä tutkimuksesta. (TENK 2019, 10-11.)

Tutkimuksessa on vapaaehtoisuus keskeistä, eikä osallistujalle saa syntyä tunnetta siitä, että osallistuminen olisi pakollista tai että tutkimuksesta kieltäytymisellä olisi kielteisiä seurauksia osallistujalle. Tärkeää on myös selkeästi kertoa haastattelun osallistujalle haastattelun keskeyttämisen mahdollisuudesta milloin tahansa, ilman seuraamusten pelkoa. Keskeyttämisen mahdollisuus on myös väliaikaista, mikä on hyvä tuoda esiin. Lisäksi haastatteluun osallistuva voi kokonaan peruuttaa suostumuksensa haastatteluun osallistumisesta missä vaiheessa tahansa. Hänellä on oikeus saada riittävästi tietoa tutkimuksen sisällöstä, mahdollisesta henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta. (TENK 2019, 10-11.)

Hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla tutkimukseen osallistuvien henkilöiden yksityisyys sekä henkilötiedot ovat suojattava huolellisesti. Lisäksi henkilötiedot ovat suojattava asianmukaisella tavalla. Henkilötietoja saa säilyttää vain niin kauan, kuin se on tutkimuksen kannalta välttämätöntä. (TENK 2019, 14-15.)

## 6 Tulokset

Tässä kappaleessa esitellään opinnäytetyön tulokset. Haastatteluissa annetuissa vastauksissa ja niiden analysoinnissa on koko ajan pidetty mielessä opinnäytetyön tutkimuskysymykset, joiden mukaan myös analyysivaiheessa tehty luokittelu on muodostettu. Luokittelussa muodostui tietämys myötätuntouupumuksesta, altistavat tekijät, suojaavat tekijät sekä myötätuntouupumuksen ehkäisyyn liittyvät luokat. Jokaisen luokan alle on kirjoitettu kyseisen luokan alaluokkien tulokset, ja tulosten esittelyn apuna käytetään alkuperäisilmauksia eli sitaatteja

haastatteluista. Sitaateissa on otettu huomioon haastateltavan anonymiteetti. Näin sitaateissa ei siis kerrota mitään ylimääräisiä tietoja haastateltavista ja esiteltäviksi valitut sitaatit ovat sellaisia, joiden perusteella haastateltavia ei voisi tunnistaa.

#### 6.1 Työntekijöiden yleisiä kuvauksia myötätuntouupumuksesta

Työntekijöiltä kysyttiin haastattelujen alussa heidän yleistä tietämystään myötätuntouupumuksesta. Tässä vaiheessa tarkoituksena oli selvittää, miten työntekijät kuvailevat myötätuntouupumukseen liittyviä asioita ja sen oireita, ennen kuin heille kerrottiin haastatteluissa aiheesta lisää. Näiden vastausten avulla saatiin käsitys siitä, millä tasolla työntekijöiden tietous aiheesta oli, ja haastateltaville kerrottiin heidän tarpeidensa mukaan lisää tietoa myötätuntouupumuksesta ennen kuin siirryttiin haastattelun seuraavaan vaiheeseen.

Haastateltavat kuvailivat, että kiireinen ja stressaava työympäristö sekä työkaverit voivat vaikuttaa myötätuntouupumuksen syntyyn. Vauhdikkaassa työympäristössä, jossa vallitsee kiireinen ja stressaava tunnelma, on vaarana, että aletaan myötäelää työkavereiden kiirettä ja stressiä. Toisin sanoen asioita saatetaan alkaa tehdä itse myös kiireellä, vaikka siihen ei todellisuudessa olisi tarvetta. Lisäksi kuvailtiin, että työkavereilla voi olla yleisesti vaikutusta omaan jaksamiseen.

No varsinkin se konteksti missä työskentelee... niinku... se että on sanotaan että vaikka raskaista keissejä ja tapahtuu jotain siellä, että miten sitte niitä käsittelee, että se ei vaan niinku tota... mutta siis, että se ympäristö vaikuttaa siihen tosi paljon missä sä oot niinku siihen jaksamiseen, että on se sitten asiakastilanteet tai työkaveritkin.

Haastateltavat kuvailivat, että asiakkaiden vaikeiden elämäntilanteiden kuunteleminen voi vaikuttaa myötätuntouupumuksen kehittymiseen. Työhön kuuluu vahvasti asiakastilanteet, joissa työntekijät kuuntelevat asiakkaiden haasteita ja kärsimystä. Myötätuntouupumus voi kehittyä erityisesti silloin, kun työntekijä on empaattinen ja välittävä, tekee työtä omalla persoonallaan ja kokee emotionaalista kuormitusta työtilanteissa, jolloin ikään kuin imee itseensä asiakkaiden vaikeat elämäntilanteet.

Sanotaanko näin, että törmäsin tähän aiheeseen varhaisella urallani aika silleen kovaa. Mutta siis tietyllä tavalla se, että kun tekee työtä omalla persoonallaan ja on empaattinen ja välittää asiakkaistaan, niin se voi ajaa loppuun.

Haastateltavien tietämys myötätuntouupumuksesta vaihteli sen mukaan, kuinka paljon he olivat aikaisemmin olleet tekemisissä aiheen kanssa. He, jotka olivat tutustuneet aiheeseen ennestään tai kohdanneet sen omassa elämässä, pystyivät kertomaan aiheesta varmemmin ja laajemmin. Esimeriksi yksi haastateltava totesi, että jokainen auttamistyötä tekevä työntekijä on altis myötätuntouupumukselle ja sen oireet voivat olla sellaisia, joita ei välttämättä itse tunnista liittyvän juuri myötätuntouupumukseen. Taas ne haastateltavat, joille aihe oli

vieraampi, ilmaisivat tietonsa myötätuntouppumuksesta epävarmemmin, mutta osasivat silti kertoa siitä joitakin asioita yleisellä tasolla.

## 6.2 Oireiden tunnistaminen

Jokainen haastateltava osasi kuvailla yleisellä tasolla myötätuntouppumuksen oireita heiltä kysyttäessä. Haastatteluissa oireita käsiteltiin kategorioittain, eli haastateltavilta kysyttiin, mitä oireita he tunnistivat esimerkiksi emotionaalisiksi, fyysisiksi tai ihmissuhteisiin vaikuttaviksi. Oireiden sanoittaminen oli ajoittain haastavaa, koska haastateltavat eivät aina tunnistaneet, mihin kategoriaan tietty oire kuului. Kategorioiden tarkoituksena haastatteluissa oli kuitenkin vain helpottaa oireiden pohtimista, ja haastateltaville painotettiin, ettei ole merkitystä, missä vaiheessa jokin myötätuntouppumuksen oire tulee mieleen.

Haastateltavat kuvailivat emotionaalisiin myötätuntouppumuksen oireisiin liittyen kehon ylikuormittumisen ja sen aiheuttamat haitat. Kehon ylikuormittumisesta tunnistetaan, että myötätuntouppumuksessa kehon vireystila jää liian korkealle, eikä se pääse laskemaan. Myös ylikuormituksen aiheuttama kiinnostuksen puute töihin tunnistetaan ja miten tämä voi aiheuttaa sen, että tällöin siirtää työkavereille osan työkuormastaan. Ylikuormittuminen oireena voi ilmetä myös silloin, kun työssä tulee paljon ihmiskontakteja vastaan ja heille antaa itsestään kaiken, ja näin itse ylikuormittuu.

Emotionaalisista myötätuntouppumuksen oireista haastateltavat osasivat kertoa mielialavaihteluista sekä empatian tunteeseen liittyvistä muutoksista. Mielialavaihteluihin liittyen haastateltavat näkevät, että ihmisen kokemat tunteet voivat kaventua tai vastavuoroisesti laajentua uusien tunteiden kokemuksena. Tunteiden hallitseminen on vaikeampaa, ja moni haastateltava nosti esiin tunteista surullisuuden ja itkuherkkyyden sekä toisaalta ärtyneisyyden. Hermot palavat helpommin ja asiat menevät herkemmin ihon alle. Ihmisestä voi tulla tunnekylmempi ja empatia ihmisiä kohtaan saattaa vähentyä ja välinpitämättömyys taas lisääntyä.

No ehkä mä ajattelisin, että semmoinen tietynlainen tunteiden säätelyn hankaloituminen ehkä ja sitten samalla kuitenkin niinku varmaan ihmisestä riippuen joko sen tunnepaletin niinku kaventuminen tai laajentuminen.

Henkisyteen liittyvinä oireina haastateltavat kuvailivat, että myötätuntouppumuksessa henkinen puoli katoaa ihmiseltä, tai vaihtoehtoisesti taas vahvistuu. Ihmisen henkinen puoli voi järkkäyä, ja omat ajatukset uskoon liittyen menevät sekaisin sekä henkisydestä saatu hyöty voi kadota omasta elämästä. Toisaalta taas myötätuntouppumuksessa nämä henkiset tunteet ja ajatukset voivat taas vahvistua ihmisellä. Henkisyteen liittyvien oireiden tunnistaminen oli haastateltaville vaikeinta, sillä he kokivat aiheen vieraana ja eivät kokeneet itseään henkiseksi ihmisiksi.

Varmaan sellainen niinku, että ei ehkä niin kun koe enää hyötyvänsä tai saavansa tai ylipäätään niinku usko ehkä sellaisiin asioihin mistä vaikka

hengellisydestä ja sieltä on saanut ennen jotenkin poimia vaikka sen työn tueksi tai oman elämän tueksi.

Töihin liittyen ja työssä vaikuttavia myötätuntouupumuksen oireita haastateltavat kertoivat hyvin monipuolisesti. Vastauksissa ilmeni myötätuntouupumuksen vaikutus ihmissuhteisiin ja työyhteisön dynamiikkaan. Vaikutukset voivat näkyä välinpitämättömyytenä työkavereita kohtaan, jolloin voidaan sivuuttaa toisten tunteita. Vastavuoroisesti myötätuntouupumus voi taas näkyä myötäelämisenä työkavereiden haasteita kohtaan. Yhteistyön tekemisen vaikeutuminen kuvailtiin myötätuntouupumuksen oireeksi ja sen vaikutukset työntekoon, kun työasioihin saatetaan jumittua.

Kyllähän se sitten vaikuttaa siihen niinku ihmissuhteisiin ja työyhteisön dynamiikkaan, jos on kauhean myötätuntouupunutta porukkaa.

Työtehtäviin liittyen haastateltavat kertoivat myötätuntouupumuksen oireiksi mahdollisten omien vaatimustasojen nousun varsinkin siinä vaiheessa, jos itse huomaa tekevänsä virheitä työssä. Toisaalta taas haastateltavat kertoivat oireeksi myös tietynlaisen välinpitämättömyyden työtehtäviä kohtaan, ja että alunperinkin tylsät työtehtävät voivat muuttua vielä enemmän vastenmielisiksi. Väsymys ja unettomuus oireina nähtiin myös vaikuttavan työn tekoon. Nämä voivat yhden haastateltavan mukaan aiheuttaa esimerkiksi läsnäolon vaikeutumista asiakastilanteissa.

Vapaa-ajan ja työn erottamisen vaikeus kerrottiin myötätuntouupumuksen oireeksi. Tämä näkyy niin, että työstä on henkisellä tasolla vaikea irrottautua, vaikka ei oikeasti olisi enää töissä. Haastateltavien mukaan väsymys ja unen puute oireina voivat aiheuttaa tai lisätä vapaa-ajalla koettuja myötätuntouupumuksen oireita.

### 6.3 Altistavat tekijät

Kun haastateltavien tietämys liittyen myötätuntouupumukseen oli kartoitettu, siirryttiin haastatteluissa selvittämään heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään mahdollisista altistavista tekijöistä myötätuntouupumukselle. Altistavia tekijöitä tarkasteltiin kolmesta näkökulmasta: työnkuva, työyhteisö ja vapaa-aika. Näin saatiin mahdollisimman laaja ja realistinen kokonaiskuva haastateltavien tilanteesta ja arjesta.

Kaksi haastateltavaa kertoi kokevansa asiakastyön asiakasmäärien rajaamisella olevan altistava vaikutus myötätuntouupumuksen syntymiselle. Asiakkaita otetaan helposti enemmän kuin mitä oikeasti kyetään palvelemaan, jolloin töitä tulee tehtyä liikaa. Tällöin töitä viedään myös helposti kotiin. Toisaalta, vaikka asiakasmäärät olisivat hyvät, sillä, ettei työssä ole asiakkaiden ottamiselle selkeää rajaa, on iso vaikutus myötätuntouupumuksen kehittymiseen. Kun asiakasmäärät nousevat, niin työmäärä lisääntyy samalla.

No kyllähän niillä on iso vaikutus ja tietyllä tavalla kun työ... tietyllä tavalla ei ole semmoista selkeää rajaa paljon me otetaan asiakkaita, niin tietyllä tavalla se on tosi vahvasti itse niinku päätettävissä... että paljon niitä, niin kyllähän ne riskit on siihen, että sitten kun se asiakasmäärä kasvaa ja niin myös se myötätuntouupumuksen niin kun riskit lisääntyy sen mukaan, mitä enemmän tietysti sitä asiakasmäärää tulee, koska työmäärä lisääntyy sitten ihan selkeästi aina.

Haastateltavat kertoivat asiakastyössä kokemiaan emotionaalisesti kuormittavia tekijöitä ja niiden aiheuttamia oireita. Emotionaalisesti kuormittaviksi tekijöiksi tunnistettiin asiakkaan kuolema, asiakkaiden kokemus epäoikeudenmukaisuus sekä vaikeiden elämäntarinoiden kuuleminen asiakkailta. Kohdatessaan työssään emotionaalisesti kuormittavia tilanteita, haastateltavat saattavat kokea riittämättömyyden tunnetta, nukahtamisvaikeuksia tai olla tilanteiden jälkeen ylivirittyneitä ja kaipaavat keskustelua asiasta.

Tietysti jonkun asiakkaan kuolema se on nyt niinku menee niinku ihan kärkeen, että silloinhan nyt niinkun kaikista eniten herkillä... mutta ihan perus työarjessa jos ei ajattele noin raffeja juttuja niin en voi sanoa, että on yksittäistä selkeästä mikä nousisi sieltä.

Haastateltavat kertoivat, että tiedostavat riskin myötätuntouupumukseen emotionaalisesti kuormittavista tilanteista. Kuitenkin moni haastateltava kokee osaavansa käsitellä emotionaalisesti kuormittavia tilanteita siten, että kuormitus ei jää pitkäaikaiseksi. Kahdella haastateltavalla nousee esiin myös se, että heidän on vaikea tunnistaa emotionaalisesti kuormittavia asioita asiakastyössä ja mistä työssä syntyvä stressi oikeasti muodostuu. Vaihtoehtona he pitävät myös sitä, että oma resilienssi on kasvanut niin, että asioita sietää paremmin.

Haastateltavista neljä kertoi kiireen ja aikataulupaineen olevan altistava tekijä myötätuntouupumukselle. Kiireen tuntu työssä ruokkii kiireen tunnetta, jolloin tunne jää helposti päälle. Asiakkaiden vaihtelevat tilanteet luovat kiirettä ja paineita, kun yllättävien tilanteiden takia työssä voi joutua tekemään pitkää päivää. Tämä vaikuttaa osalla siihen, että lepoa ei saada tarpeeksi ja oma aika kärsii. Kiireen tuo töihin myös se, että asiakkaita otetaan liikaa itselle, mitä pystytään oikeasti käsittelemään.

Kahden haastateltavan mukaan kiireen tunnolla on välillä negatiivisia vaikutuksia asiakastilanteisiin ja varsinkin niissä tapahtuvaan läsnäoloon. Tästä päinvastoin taas osa haastateltavista kokee, että he osaavat rauhoittaa itse asiakastilanteet, mutta muiden töiden kanssa koetaan kiireen tunnetta. Kiire muiden töiden kanssa tulee sen takia, koska asiakkaisiin panostetaan paljon. Lisäksi kun työntekijät tekevät työtään intohimolla, lisää se osaltaan työyhteisöön kiireen tuntua. Koska työhön halutaan panostaa, niin työpäiviä venytetään ja lomapäiviä saataan siirrellä, jotta kaikki työtehtävät saadaan valmiiksi.

Ehkä välillä sitä luulee itsestään liikoja, että pystyy hoitaa ton ja ton ja ton helposti tietystä ajassa, mutta sitten huomaat sitten kun alkaa deadlineit paukkuu tai ne jutut paukkuu, niin huomaa, että en mä ollutkaan niin superihminen, että en mä saanutkaan aikaiseksi että kyllä se semmoinen riski on.

Moni haastateltava kertoi työyhteisössä vallitsevista suorituspainesta työn teon suhteen. Monella on tapana vertailla itseään ja omaa työpanostaan toisen työpanokseen. Kun näkee, että muut tekevät työtä täysillä, tulee itselle myös sellainen tunne, että pitäisi tehdä vielä enemmän.

Usea haastateltava kertoi myötätuntouupumukselle altistavana tekijänä liiallisen empatian tunteen työyhteisössä. Liiallisen empatian toisia kohtaan työyhteisössä kerrotaan olevan avoimen työyhteisön kääntöpuoli. Kun tietää muiden työntekijöiden henkilökohtaisista asioista ja murheista, niin murheet tarttuvat helposti itsen, jonka vuoksi saatetaan olla enemmän huolissaan muista. Näin tulee halu myös auttaa muita työntekijöitä, mikä saattaa lisätä omaa henkistä- tai työkuormaa.

Kyllä, kuitenkin jotenkin sen takia... se on niiku hyvät ja huonot puolet, kun me ollaan niin avoimia keskenään... ollaan niin silleen läheisiä ja tiiviisti, niin sitten tietyllä tavalla myös saattaa sellaiset niinku uupumus oireet myös niinku vähän tarttua ja sitä sitten välillä tulee semmoinen niinkun jotenkin tarve kantaa myös niitä kollegoita niitten asiakkaiten lisäksi niinku reppuselässä.

Yksi haastateltava nosti esiin, että hän yleisesti kokee työyhteisön hyväksi, mutta yhteisöllisyyden tunne voisi olla isompi. Haastateltavan mukaan työn luonne on jonkin verran asiantuntijatyötä ja työskentely tapahtuu usein yksin tai työparin kanssa, minkä takia ympärillä ei ole aina laajempaa työyhteisöä. Tämän estää vahvimman yhteisöllisyyden synnyn, joka voisi vähentää altistumista myötätuntouupumukselle.

Haastateltavat kertoivat, että myötätuntouupumuksesta asiana ja terminä työyhteisössä puhutaan liian vähän. Toiset kokevat myötätuntouupumuksen vieraana asiana, kun taas toiset kokevat, että ilmiö on työyhteisössä tunnistettu. Yksi haastateltava nostaa esiin myötätuntouupumuksen normalisoinnin ja varoittaa, ettei siitä saa tulla sosiaali- ja terveystalouden ”ammattisairautta”. Työyhteisössä ihmiset ovat nähneet ja kokeneet paljon, mutta koetut asiat eivät saa mennä siihen pisteeseen, että niistä tulee normi ja kovettavat ihmistä. Kaikkea ei pidä sietää, eikä esimerkiksi väkivallan näkemisen työpaikalla tulisi olla normaalia.

No pakko sanoa, että ei ihan hirveästi kyllä ollu keskustelussa niin kun tällä termillä myötätuntouupumus. Et toki sitä on jossain muistan että on sivuttu. Pitäisi ajatella ja puhua varmasti enemmän, tunnistaa niinkun oireita.

Kaksi haastateltavista kokee työn ja vapaa-ajan rajaamisen haasteen altistavan myötätuntouupumukselle. Tasapainoilu työn ja oman henkilökohtaisen elämän kanssa on vaikeaa, sillä työ on mielenkiintoista ja siihen haluaa panostaa, mutta samalla haluaa myös panostaa henkilökohtaisen elämän tärkeisiin ihmisiin. Tämän vuoksi oma aika ja mieluinen tekeminen vapaa-ajalla on voinut jäädä vähäisemmälle, mikä tukisi omaa hyvinvointia. Toisaalta työ nähdään myös sellaisena, jota ei voisi tehdä vain virastoaikana asiakaskunnan takia ja näin iltoja tulee pakosti käytettyä työn tekoon.

Se on ehkä yksi semmoinen iso teema tavallaan, että sitten siinä saatat vähän alitajuisesti saatat olla tuolla niiku, että ne työasiat on vähän koko ajan siinä koko illan... tää duuni on tämmöstä, että mä ajattelenkin ehkä silleen, että tää on mitä on ja tämmöistä rinnalla kulkijuutta, niin ei sitä pysty tekemään silleen niiku kellokortilla myöskään.

Vapaa-aikaan liittyen haastateltavien vastauksissa korostuu myös oman ajan tarve vapaa-ajalla. Koska työ on sellaista, että vuorovaikuttamista tulee työpäivien aikana paljon ja kiire voi sitä vain lisätä, niin vuorovaikutus vapaa-ajalla voi jäädä vähäisemmäksi. Halutaan olla enemmän omissa oloissa, eikä jakseta sosialisoitua niin paljon, jolloin myös läheiset ihmiset ja perhe voivat kärsiä tästä.

#### 6.4 Suojaavat tekijät

Haastatteluissa tarkoituksena oli ensisijaisesti selvittää tekijöitä, jotka voivat altistaa myötätuntouupumukselle. Kuitenkin haastatteluissa vastauksista nousi esiin myös tekijöitä, jotka suojaavat haastateltavia työssä tai vapaa-ajalla myötätuntouupumukselta. Seuraavaksi esitellään tulokset näistä suojaavista tekijöistä.

Kolme haastateltavaa kokee asiakasmäärien olevan tällä hetkellä hyvässä tasapainossa. He kuitenkin tiedostavat sen, että välillä asiakastyössä on kiireisempää ja välillä rennompaa. Yksi haastateltavista toi enemmän esiin sen, että hänellä voi olla kymmenenkin asiakasta ja työmäärä hyvin seesteinen, tai sitten hänellä voi olla kaksi asiakasta ja todella kiireistä sekä stressaavaa.

Jokainen haastateltava kertoi vaihtelevan työympäristön olevan hyvä tai neutraali asia, ja näin suojaava tekijä myötätuntouupumukselta. Työpaikalla on haastateltavien mukaan panostettu vaihtelevan työympäristön työtapoihin sekä -paikkoihin, jotta työnteko sujuisi mahdollisimman hyvin. Koska haastateltavat ovat sosiaalisia, moni pitää voimavarana työympäristön vaihtuvuutta ja sitä, että pääsee erilaisiin paikkoihin tapaamaan uusia ihmisiä. Yksi haastateltavista kertoo pitävänsä enemmän altistavana tekijänä sitä, että joutuisi viikoittain istumaan toimistolla, eikä pääsisi liikkeelle.

Mä näen jopa sen myöskin ehkä semmoisena vahvuutena, että mikä vähän jopa auttaa et sitä ei tule, kun mä tykkään tosi paljon niinku että se vaihtuu.

Haastateltavat kertoivat heidän ammatillisen osaamisensa olevan riittävä, ja näin suojaava tekijä myötätuntouupumukselta. Monella nousi esiin, että ammatillisen osaamisen koetaan olevan hyvä tällä hetkellä nimenomaan työssä ja henkilökohtaisessa elämässä tapahtuneiden kokemusten kautta. Haastateltavat osaavat päästää irti asioista, mihin eivät voi itse vaikuttaa sekä luottavat työhön kuuluvaan prosessiin, että asiat kääntyvät parempaan päin. Haastateltavat myös tiedostavat työhön kuuluvan jatkuvan itsensä kehittämisen ja uuden opettelun sekä sen, että kaikkia vastauksia voi itse tietää. Pohdintaa tuli siitä, että kun oma ammatillisuus ei riitä, niin täytyy mahdollisesti osata etsiä oikea ammattilainen asiaan muualta. Tämä

osaltaan voi lisätä kuormittavuutta, sillä jos oikeaa ammattilaista ei löydäkään, niin asiakas kärsii tästä.

Että paljon tässä on opittavaa ja opiskeltavaa vaikka miltä saralta ja alalta, mutta semmoinen, että ehkä se perusajatus että sitten otetaan selvää mitä ei tiedetä. Ja sitä varten on kollegoita, jotka tietää myöskin jostain asioista paljon enemmän kuin mistä ite tietää ja sitten voidaan jutella niiden kanssa.

Kaikki haastateltavat kertoivat kokevansa työyhteisön hyvänä ja yleisesti suojaavana tekijänä. Työyhteisöä kuvataan avoimena, jossa voi olla oma itsensä ja luottamus työntekijöiden välillä on hyvä. Ihmiset kannustavat lisäksi keskustelemaan sekä kertomaan asioistaan, mikä koetaan isoksi voimavaraksi. Vaikka ristiriitoja tulee työyhteisössä, niin kaikilla on halu edetä työssä samaan suuntaan ja tehdä yhteistyötä, jotta työtä voitaisiin tehdä mahdollisimman hyvin.

Mä koen meidän työyhteisön äärimmäisen hyvänä ja no työ tai niin kauan ku mä oon töissä ollut, niin on erinäisiä työyhteisöjä viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana ollut, niin tämä nykyinen mikä mulla on, niin koen sen, että on parhaimpia työyhteisöjä missä ihminen voi olla.

Haastateltavat kertoivat, että työyhteisössä koetaan reagointi emotionaaliseen kuormittavuuteen isona suojaavana tekijänä myötätuntouupumukselta. Asia koetaan tärkeänä, jonka vuoksi puhumiseen kannustetaan ja siihen on tehty omia hetkiä työpäivän aikana. Tällainen hetki on esimerkiksi asiakastyön jälkeen, jolloin omaa stressiä ja ajatuksia voi päästä purkamaan. Lisäksi työyhteisössä ymmärretään, että emotionaalinen kuormittuminen kuuluu työhön, eikä ketään jätetä asian kanssa yksin. Emotionaalinen kuormittuminen uskalletaan ottaa puheeksi myös, jos näkee työkaverin kokevan sitä.

Pyritään puhumaan paljon. Ihan niinku kohtaamistyön jälkeen käydään paljon reflektiota tapaamisesta ja omista fiiliksistä. Pyritään... ollaan tehty toimenpiteitä, että pyrittäisiin tunnistamaan ja sanoittamaan omaa uupumusta, että se ei tulisi sitten niin kun tai työntekijä ei kokis et jäis asian kanssa yksin.

Haastateltavat kertoivat työyhteisössä esihenkilöiden asenteen ja toiminnan olevan suojaava tekijä myötätuntouupumuksen kehittymisessä. Esihenkilöt ovat kiinnostuneita työntekijöiden hyvinvoinnista ja työntekijät kokevat, että esihenkilöille voi puhua vaikeista asioista ja heiltä saa tukea tarvittaessa. Työyhteisössä koetaan, että vaikka esihenkilöt eivät ole aina saavilla, niin silti löytyy aina joku, kenen kanssa puhua asioista. Haastattelussa käy myös ilmi, että esihenkilöt haluaisivat olla vielä enemmän työntekijöiden tukena. Työntekijät ovat kuitenkin niin itseohjautuvia, jolloin he eivät käytä esihenkilöiden apua ja osaamista hyödyksi niin paljon kuin oikeasti voisivat.

Ehdottomasti, että kyllä oon kokenut se, että tukee.

Osa haastateltavista kertoi, että he pitävät työn ja vapaa-ajan tasapainoa suojaavana tekijänä myötätuntouupumuksen synnyttä. Tähän liittyi se, että he osaavat rajata työn ja vapaa-

ajan, vaikka raja on jokaisella vähän erilainen. Vapaa-aika tukee heillä työssä jaksamista ja he tekevät itselleen mieluisia asioita vapaa-ajalla, jotka tukevat heidän hyvinvointiaan.

Tällä hetkellä tosi hyvä, että niinku kyllä mulla tällä hetkellä työt jää töihin ja sitten mulla on se vapaa-aika ja sitten kun työt alkaa niin sitten mä oon työ moodissa, mutta ne ei seuraa mua vapaa-ajalle tällä hetkellä.

## 6.5 Työpaikan tuki ja toimet ehkäisyssä

Viimeisenä osa-alueena haastatteluissa keskityttiin myötätuntouppumuksen ehkäisyyn. Haastatteluissa saatiin tietää, että minkälaista tukea ja toimia työntekijät toivovat työnantajalta myötätuntouppumuksen ehkäisemiseksi, tai jos työntekijä kokee itse myötätuntouppumusta. Lisäksi tietoa saatiin toimista, mitä työntekijät voisivat itse tehdä ehkäistäkseen myötätuntouppumusta sekä miten he voisivat tukea toisia työntekijöitä myötätuntouppumuksessa.

Haastatteluissa nousi esiin myötätuntouppumuksen ehkäisyyn liittyen töiden rajaaminen tai töiden ottamisen vähentäminen. Työpaikalta toivotaan toimen varsinkin uusille ja tuleville työntekijöille, että heitä kannustettaisiin laittamaan rajoja liittyen työn tekoon. Uutena työntekijänä voi ottaa nimittäin helposti mallia vanhoista työntekijöistä, jotka tekevät töitä todella paljon ja liikaakin. Tällöin liiallisen työn teon oravanpyörään on helppo lähteä mukaan. Yksi haastateltavista toivoi työnantajalta ja esihenkilöiltä toimen rajausta, jos työntekijä on myötätuntouppunut, eikä näin osaa itse vetää rajoja itselleen.

Ehkä se työnantajalta semmoinen, että kun tänne tulee uusia... itsekin yritän niinkun koko ajan tuoda sitä, että sun ei tarvitse työpuhelinta katsoa iltaisin jos sä et halua ja se on ihan ok.

Se on myös työnantajan ja esimiesten velvollisuus pitää huoli niinku huoli niistä työntekijöistä, ja koska siinä kohtaa jaksaminen voi olla tosi huono ja sitten jos sä oot siinä, että kaikki vaan pitää hoitaa, niin ethän sä itse edes välttämättä näe sitä mikä se niinku tilanne siinä kohtaa on.

Suurella osalla haastateltavista vastauksista tuli ilmi keskustelujen tärkeys työpaikalla myötätuntouppumuksen ehkäisyssä. Tällä hetkellä työpaikalla järjestetään jo hyvänä pidettyjä erilaisia keskusteluhetkiä ja purkukeskusteluita, mutta niitä voisi haastateltavien mukaan järjestää vielä enemmän. Keskusteluhetkiä halutaan haastateltavien mukaan lisää nimenomaan emotionaalisen kuormituksen purkuun.

Keskustelut koetaan tärkeänä asiana, mutta yhden haastateltavan mukaan ne voivat jäädä helposti toissijaiseksi asiaksi, sillä kiireen takia voi olla vaikea pysähtyä keskustelemaan. Kiire vaikuttaa myös siihen, että asioista saatetaan keskustella, mutta suuremmat toimenpiteet voivat jäädä sen vuoksi tekemättä. Haastateltavat toivovat työpaikalta tukea, että työarkea pysäyteltäisiin enemmän keskustelujen merkeissä, sillä silloin päästään puuttumaan mahdollisiin epäkohtiin varhaisessa vaiheessa. Jos keskusteluissa tulee ilmi, että joku työntekijä kokee olevansa myötätuntouppunut tai kokee myötätuntouppumuksen oireita, niin työpaikan

toivotaan ottavan vastuu asiasta. Työpaikan toivotaan ohjaavan työntekijä jatkotoimenpiteisiin ja asiaan liittyen tehtäisiin myös jälkiseurantaa, jolloin vastuu ei jää yksin työntekijälle.

No kyllä mä sanon, että semmoinen avoin keskustelu ja tietyllä tavalla se arjen pysäyttäminen, koska sitten siinä kohtaa kun ollaan siinä oravanpyörässä, niin se on itse välillä aika vaikeata niinku nähdä sitä... Asioista ei pidä tehdä normeja, että jos jotenkin kokee työssään vaikeita asioista, niin niistä ei pidä tehdä niinku että se on ihan normaalia, että eihän asiasta tarvi keskustella.

Haastatteluissa tuli ilmi, että tällä hetkellä työpaikalla tehdään jo paljon hyviä asioita myötätuntouupumuksen ehkäisemiseksi. Asiakastyössä koetaan, että se miten työtä tehdään aina pareittain eikä koskaan yksin, ehkäisee suurimman uupumuksen syntyä. Lisäksi työpaikalla tarjotaan jo muun muassa työpsykologia ja työnohjausta, mutta työnohjaukseen ehdotettiin uudenlaista tukitoimea. Nykyiset työnohjaukset keskittyvät enemmän ammatilliseen kehittämiseen ja työn kehittämiseen, joten uutena tukena haluttaisiin henkilökohtainen työnohjaus, jossa ammatillisen kehittymisen lisäksi pystyisi käsitellä myös emotionaalisia asioita.

Ehkä just sen tyyppinen niinkun just henkilökohtainen työnohjaus, missä niinku että pystyisi käsitellä niitä emotionaalisia asioita, mutta myös sitten sitä niinku ammatillista kehittymistä, niin se voisi olla tosi makea juttu jota mä voisin itse niinku kaipa.

## 6.6 Oma toiminta myötätuntouupumuksen ehkäisyssä

Haastatteluissa tuli ilmi hyvin yhtenäisesti, että ehkäistäkseen itsellään myötätuntouupumusta, tulee työntekijöiden rajata töiden tekemistä. Osa haastateltavista tässä onnistuu jo paremmin, mutta osa vielä kipuilee asian kanssa. Rajaamisen tekee vaikeaksi töiden mielenkiintoisuus, suuri halu auttaa asiakkaita sekä se, että töitä on tarjolla todella paljon. Asiakkaiden torjumisen tekee vaikeaksi varsinkin se, jos työntekijä tietää, että omalla osaamisellaan pystyisi auttamaan asiakasta. Tällöin käsi lisätöille ja vapaaehtoisuudelle nousee herkästi pystyyn.

Ehkä itse oppii se, ettei sun tarvitse olla joka paikassa. Ne pärjää ilman suakin, että enhän mä ole mikään korvaamaton, mutta sitten aina tulee... että kyllä mä tän vielä hoidan, että mä otan nyt tän nuoren tästä et tää on kiva juttu. Niin ehkä semmoinen, että miettis pari kertaa.

No tietysti niinku vauhdin... vähän jarrun painaminen, kuitenkin ite kalenterin luon. Pitäs opetella ehkä henkilökohtaisesti jaksottamaan enemmän sitä omaa työtä... ajatella enemmän omaa napaa kuin sitten, että niin kun asiakastyössä sitä, että kaikki asiakkaat saa just heti ja mahdollisimman nopean vastineen, joka tarkoittaa sitten, että päivät kasaantuu.

Haastateltavien antama tuki työkavereille myötätuntouupumuksen ehkäisemiseksi ja myötätuntouupumusta kokeville ovat hyvin yhtenäisiä tuen kanssa, jota haastateltavat kokevat itse tarvitsevansa myötätuntouupumuksen ehkäisyssä ja sitä kokiessaan. Tuen tarjoamisessa ja tarvitsemisessa tuodaan esiin läsnäolon merkitys, kiinnostus muista työntekijöistä ja ymmärryksen tarve liittyen myötätuntouupumukseen. Kiinnostus työkavereista monella ilmenee juuri

kysymällä, että tarvitseeko toinen apua ja minkälaista apua. Yksi haastateltava nosti esiin, että todennäköisesti ei itse ehkä kykenisi kertomaan kenellekään kärsivänsä myötätuntouupumuksesta, jolloin pelkästään asian huomioiminen ja avun tarjoaminen olisi riittävä tuki asiaan.

Totta kai ihan vois vielä aktiivisemmin tietyllä tavalla tsekkaila niiden omien kollegoiden perään just siinä, kun se on niin salakavalaa, että usein ei ehkä tajua hakea sitä jeesiä niinku ajoissa.

Ehkä että osaisi itse tarjoo semmoisia vaihtoehtoja, koska eihän ihminen siinä vaiheessa nyt itse välttämättä tiedä mitä se voisi olla. Että hei mitä sä kokisit, jos sä menisit vaikka yksin työnhajaajalle tai työpsykologille tai jollekin niiku juttelee näistä. Että sille tulisi myös semmoinen olo, että se on ihan ok, että on uupunut.

## 7 Johtopäätökset

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tulosten perusteella tehdyt johtopäätökset. Johtopäätösten tekoa ohjasivat opinnäytetyön kolme tutkimuskysymystä: miten työntekijät kuvaavat myötätuntouupumusta ja sen oireita, mitkä asiat vaikuttavat myötätuntouupumuksen kehittymiselle sekä minkälaista tukea työntekijät kaipaavat myötätuntouupumukseen ja sen ehkäisyyn. Tutkimuksen tuloksista tehtyjä johtopäätöksiä verrataan opinnäytetyön tietoperustaan ja näin nähdään, että minkälaisia eroavaisuuksia tai samankaltaisuutta löytyi tuloksista ja tietoperustasta.

### 7.1 Myötätuntouupumuksesta kaivataan hieman laajempaa tietoa

Tämän alaluvun johtopäätökset ovat tehty hyödyntäen tuloksia, joissa on kerrottu työntekijöiden kuvauksia myötätuntouupumuksesta ja sen oireista, ennen kuin he ovat saaneet aiheesta lisätietoa haastattelun aikana. Näin saatiin tehtyä luotettavimmat johtopäätökset työntekijöiden alkuperäisestä myötätuntouupumukseen liittyvästä tiedosta. Nämä kuvaukset tuovat ilmi heidän tietämyksensä laajuutta, ja miten heidän ajatuksensa myötätuntouupumuksesta nivoutuvat yhteen tietoperustan kanssa.

Tuloksista ilmeni, että kiireinen ja stressaava työympäristö sekä työkavereiden kiire voivat vaikuttaa omaan jaksamiseen ja näin myötätuntouupumuksen syntyyn. Tämä näkyy työkavereiden kiireen ja stressin myötäelämisenä, jolloin itse alkaa tehdä myös kiireellä asioita. Tulokset kiireen vaikutuksesta myötätuntouupumuksen kehittymiseen ovat linjassa tietoperustan kanssa. Nissisen (2007, 28) mukaan työyhteisö voi kokea kiireen tunnetta, jos esimerkiksi asiakkaita on liikaa ja tämän vuoksi töitä on paljon.

Tuloksista ilmeni, että myötätuntouupumuksesta tiedostetaan se, että auttamistyössä jokainen on sille altis. Tämä on linjassa tietoperustan kanssa, jonka mukaan myötätuntouupumus

koskettaa jokaista työntekijää (Nissinen 2012, 35). Samoin tulosten mukaan työntekijät osavat yhdistää emotionaaliseen kuormitukseen myötätuntouupumukseen. Tämä tulos on linjassa Nissisen (2007, 66-67) määritelmän kanssa, jonka mukaan emotionaalinen kuormitus asiakastilanteissa voi altistaa myötätuntouupumuksen kehittymiselle.

Tuloksissa nousi esiin, että riski myötätuntouupumukselle tiedostetaan, kun työntekijä tekee työtään empaattisesti ja omalla persoonalla sekä imee asiakkaiden vaikeat elämäntilanteet itseensä työtilanteissa. Tulos on linjassa kirjallisuudessa olevan tiedon kanssa, jonka mukaan asiakastyössä kuluu paljon aikaa asiakkaiden vaikeiden elämäntilanteiden ja kärsimyksen kohtaamiseen. Liiallinen myötätunto ja empatia yhdistettynä asiakastilanteiden käsittelemättä jättämiseen on todettu lisäävän riskiä myötätuntouupumukselle. (Nissinen 2012, 38-39; Oksanen 2014, 122-123.)

Tuloksista ilmeni, että työntekijät kuvailevat myötätuntouupumuksen henkisiä oireita kahdella vastakkaisella tavalla. Myötätuntouupumus voi joko horjuttaa henkilön henkisyyttä niin, ettei siitä saa enää tukea, tai vaihtoehtoisesti se voi myös vahvistaa henkisyyttä. Tulokset ovat osittain linjassa Kyerin (2020, 61-62) ja Nissisen (2017, 13) kanssa, joiden mukaan henkisyys heikkenee myötätuntouupumuksen myötä, kun aiemmin se on tuonut tukea ja suojelua ihmiselle haasteiden kohtaamiseen. Tietoperusta ei siis maininnut mitään siitä, että henkisyys vahvistuisi myötätuntouupumuksessa.

Tulosten mukaan työntekijät tunnistavat emotionaalista myötätuntouupumuksen oireista mielialavaihtelut ja tunteiden muutokset. Nämä tulokset mukailevat tietoperustaa, jonka mukaan emotionaalinen myötätuntouupumuksen oire voi olla tunteiden vuoristorata. Tällöin tunteet voivat muuttua nopeasti vahvoista tunteista siihen, että ei tunne mitään. (Kyer 2020, 58-59; Mathieu 2012, 51-56; Nissinen 2017, 13.) Tulosten mukaan työntekijät tunnistavat myös oireiksi surullisuuden, ärtyneisyyden ja ylikuormittumisen. Nämä oireet ovat linjassa tietoperustan kanssa, jonka mukaan emotionaalisia myötätuntouupumuksen oireita ovat negatiiviset tunteet. Nämä negatiiviset tunteet voivat olla juuri surullisuuden tunne ja ylikuormittuminen. (Kyer 2020, 58-59; Mathieu 2012, 58-59; Nissinen 2017, 13; Nissinen 2012, 86-87.)

Tuloksista ilmeni, että työntekijät tunnistivat empatiakyvyn vähenemisen emotionaaliseksi myötätuntouupumuksen oireeksi. Tämä tulos on linjassa tietoperustan kanssa, jonka mukaan vähentynyt kyky tunkea empatiaa on hyvin yleinen oire auttajien keskuudessa (Mathieu 2012, 54-55). Tulosten mukaan empatian vähentymisen seurauksena välinpitämättömyys lisääntyy, mikä on myös tietoperustan mukaan totta. Tietoperustan mukaan ihminen voi tunkea itsensä tunnottomaksi tai turtuneeksi, jolloin empatian antaminen vähenee asiakkaille. (Mathieu 2012, 54-55.)

Tuloksissa ilmeni, että työntekijät tunnistivat työssä vaikuttaviksi myötätuntouupumuksen oireiksi vaatimustason nousun tai laskun työtehtäviä kohtaan. Näiden tulosten kanssa

tietoperusta on linjassa sen kanssa, että myötätuntouupumuksessa oireena voi olla työtehtävien välttely. Tällöin innokkuus katoaa työn tekoa kohtaan, eivätkä työtehtävät ole enää niin merkityksellisiä. (Kyer 2020, 52-53; Nissinen 2017, 13.)

Tulosten mukaan työntekijät tunnistivat myötätuntouupumuksen oireeksi vapaa-ajan ja työn erottamisen vaikeuden. Tämä on linjassa tietoperustan kanssa, jonka mukaan yksi työssä vaikuttava myötätuntouupumuksen oire voi olla vaikeus erottaa henkilökohtaista ja ammatillista elämää (Mathieu 2012, 58-59). Samoin tuloksissa ilmeni, että myötätuntouupumuksen oire työpaikalla voi olla väsymyksen aiheuttamat ongelmat, kuten läsnäolon vaikeus asiakastilanteissa. Tämä tulos on myös linjassa tietoperustan kanssa, jossa asiasta puhutaan asiakasta vaarantavasta työtavasta. Tällöin asiakas saa heikompaa palvelua tai jopa hylkäämistä, sillä työntekijä kokee pitkään jatkunutta stressireaktiota. (Nissinen 2012, 81-82.)

Viimeisenä tuloksissa ilmeni, että työntekijät tunnistivat työssä vaikuttaviksi myötätuntouupumuksen oireiksi välinpitämättömyyden työkavereita kohtaan sekä yhteistyön tekemisen vaikeuden. Kyerin (2020, 55) mukaan myötätuntouupumuksessa henkilöstön ristiriidat ovat hyvin yleisiä. Vetäytyminen kollegoista ja eristäytyminen johtuvat usein toissijaisesta traumatisoitumisesta ja ongelmat työyhteisön kanssa voivat kasvaa, jos työyhteisössä ei tajuta puuttua asiaan.

Kun verrataan tuloksia ja tietoperustaa toisiinsa, niin työntekijöiden tietämystä olisi hyödyllistä vahvistaa. Työntekijät tunnistivat yleisiä asioita, jotka voivat kehittää myötätuntouupumusta, mutta tietoperustan perusteella heillä jäi vielä myötätuntouupumuksen kehittymiseen vaikuttavia asioita tunnistamatta. Näitä asioita olivat tietoperustan mukaan esimerkiksi kokemus heikosta ammatillisuudesta, asiakkaan huono käytös ja oman henkilökohtaisen elämän tuomat kriisit, jotka voivat kehittää myötätuntouupumusta (Nissinen 2012, 69; Nissinen 2007, 28; Nissinen 2017, 31).

Työntekijöiden tietämystä myötätuntouupumuksen oireista olisi hyvä laajentaa. Kun verrataan tuloksia ja tietoperustaa toisiinsa, niin työntekijät tunnistivat yleisiä myötätuntouupumuksen oireita, mutta tietoperustan mukainen laajempi tietämys jäi uupumaan joissakin kategorioissa. Tietoperustan mukaan käyttäytymisen oireista ei tunnistettu esimerkiksi alkoholin ja huumeiden käyttöä tai muita addiktioita. Samoin fyysisistä oireista jäi paljon oireita tunnistamatta, kuten säryt ja kivut, fyysinen uupumus, hikoilu, kohonnut pulssi ja heikentynyt immuunijärjestelmä. Ihmissuhteisiin vaikuttavista oireista tunnistamatta jäi esimerkiksi yksinäisyys ja vähentynyt kiinnostus läheisyyteen tai seksiin. (Kyer 2020, 52-66; Mathieu 2012, 49-59; Nissinen 2012, 33-34, 81-90; Nissinen 2017, 13.) Tietämystä oireista tarvitaan siis lisää, jotta työntekijöiden tietämys myötätuntouupumuksen oireista syvenisi vähän.

## 7.2 Työn rajaamisen vaikeudet, kiire, liika intohimo ja välittäminen altistavat myötätuntouupumukselle

Tuloksissa ilmeni, että työntekijät kokevat työyhteisössä kiireen tunnetta työn paljouden vuoksi. Työtä tehdään intohimolla, jolloin asiakkaita otetaan mahdollisimman paljon, ja osa työntekijöistä ei osaa rajata asiakasmääriään. Tulokset ovat linjassa Nissisen (2007, 28) kanssa, jonka mukaan asiakkaiden paljoudella, työsuoritusten määrällä ja työn toteuttamisen tiukalla aikataululla voi olla kielteisiä vaikutuksia työntekijään, mikä puolestaan voi edesauttaa myötätuntouupumuksen kehittymistä.

Tuloksissa ilmi tullut kokemus isoista asiakasmääristä altistavana tekijänä myötätuntouupumukselle vastaa Ondrejkoval & Halamovan (2022) tekemän tutkimuksen tuloksia. Sen mukaan riski myötätuntouupumuksen kehittymiselle kasvaa sitä mukaan, mitä enemmän työntekijä viettää aikaa asiakkaiden kanssa. Tuloksista ilmeni myös, että osalla työntekijöistä kiire aiheuttaa sen, että läsnäolo asiakkaiden kanssa kärsii. Tämä on linjassa Nissinen (2007, 28) kanssa, jonka mukaan kiireen vuoksi asiakastapaamiset voivat jäädä pinnalliseksi ja näin aiheuttaa kuormitusta työntekijälle ja haittaa asiakkaalle.

Tuloksissa ilmeni, että työntekijöiden intohimo ja kiire työssä näkyvät työn ja vapaa-ajan rajaamisen haasteina sekä liiallisena työntekona. Tulokset mukailevat Mathieun (2012, 58-59) kokemusta myötätuntouupumuksen altistavista tekijöistä. Hänen mukaansa liiallinen työnteko kuormittaa työntekijää, mikä voi näkyä juuri vaikeutena erottaa työ ja vapaa-aikaa toisistaan. Mathieun mukaan tämä voi aiheuttaa sen, että vapaa-ajalta karsitaan omia tärkeitä asioita pois, jolloin myötätuntouupumuksen riski kasvaa entisestään. Tulosten perusteella osa työntekijöistä tunnistaa tämän, että vapaa-ajasta karsittu aika työlle vaikuttaa omiin sosiaalisiin suhteisiin ja oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen, mikä taas kasvattaa riskiä myötätuntouupumukselle.

Tulosten mukaan työntekijöiden näkemä kiire ja intohimo työn teon suhteen työyhteisössä aiheuttavat työntekijöille suorituspaineita, jolloin heille tulee tarve tehdä töitä enemmän ja paremmin. Tulokset mukailevat Ondrejkoval ja Halamovan (2022) tutkimuksen tuloksia, jonka mukaan itsekritiikin on nähty olevan vaikuttava tekijä myötätuntouupumuksen kehittymiselle auttamisammateissa. Mitä suurempi itsekritiikki työntekijällä on itseään kohtaan, sitä todennäköisemmin myötätuntouupumus kehittyy.

Tuloksissa ilmeni, että työntekijät kokevat altistavana asiana myötätuntouupumukselle liiallisen empatian työkavereita kohtaan, jolloin halu auttaa työkavereita kasvaa. Työntekijöiden kokemus on linjassa tietoperustan kanssa, jonka mukaan empatia mahdollistaa ihmisten auttamisen, mutta on työntekijän tehtävä säädellä omaa emotionaalista stressiään, jotta empatia toista ihmistä kohtaan ei kasva liian isoksi. (Pessi & Martela 2017, 15; Sosiaalialan työsuojelu- ja hyvinvointi 2016, 65.) Tulosten mukaan työntekijät kokevat, että liiallinen empatia

saattaa aiheuttaa heille liiallista kuormitusta. Tämä tulos on myös linjassa tietoperustan kanssa, jonka mukaan liiallisen empatian vaarana on myötätuntouupumuksen kehittyminen (Sosiaalialan työsuojelu- ja hyvinvointi 2016, 65).

### 7.3 Stressitekijöiden parempi tunnistaminen tarpeellista myötätuntouupumuksen kehittämisen riskin vähentymisessä

Tuloksista ilmeni, että työntekijät tunnistavat kehossaan stressireaktioita kokiessaan merkittävimpiä emotionaalisen kuormituksen tekijöitä asiakastyössä. Tulokset ovat linjassa Kyerin (2020, 105) kanssa, jonka mukaan helposti kehossa kiinnitetään huomiota juuri suuriin traumaattisempiin tapahtumiin, mutta pienemmät vähemmän stressaavammat tapahtumat kehossa voivat jäädä työntekijöiltä huomaamatta. Tuloksista käykin ilmi, että osan työntekijöistä on vaikea tunnistaa stressin muodostumisen lähteitä tai emotionaalisesti kuormittavia asioita työssään. Näihin tuloksiin liittyen Kyer (2020, 105) painottaakin stressitekijöiden tunnistamisen tärkeyttä emotionaalisen kuormituksen säätelyssä. Tärkeää on tunnistaa, millä tavalla stressi näkyy kehossa ja mistä asioista stressi johtuu. Ilman stressin purkamista stressitekijät kertyvät kehoon ja ihminen joutuu stressihormonien tulvaan, jolloin altistutaan myötätuntouupumuksen kehittymiselle.

Nissisen (2012, 27) mukaan työyhteisössä ei ole välttämättä väliä, että onko kaikki työntekijät vai osa emotionaalisesti kuormittuneita. Yksikin emotionaalisesti kuormittunut työntekijä voi huonolla olollaan vaikuttaa muuhun työyhteisöön ja uuvuttaa virkeän työntekijän. Tulosten ja tietoperustan mukaisesti siis yhdenkin työntekijän vaikeus tunnistaa työnsä stressitekijöitä tai emotionaalisesti kuormittavia asioita vaikuttaa niin itse työntekijän, kuin koko työyhteisön myötätuntouupumuksen kehittymiseen. Kyerin (2020, 105) mukaan näihin kehon aktivoitumisreaktioihin ja merkkeihin voidaan tutustua stressinhallintamenetelmillä, joissa päästään tunnistamaan kehon pienet stressitekijät.

Tuloksista ilmeni, että työntekijöiden resilienssi on kasvanut työssä sen verran, että työntekijät eivät välttämättä tunne stressiä niin helposti. Tulos on linjassa Cockerin ja Jossin (2016) tutkimuskatsauksen kanssa, jonka mukaan työntekijän resilienssillä on iso vaikutus myötätuntouupumuksen kehittymiseen. Resilienssiä tulee tutkimusten mukaan kehittää työntekijöillä, jotta myötätuntouupumusta pystytään paremmin ehkäisemään.

### 7.4 Työyhteisön myötätuntotytyväisyys, ammatillinen osaaminen ja työolot suojaavat myötätuntouupumukselta

Tuloksista ilmeni, että työyhteisössä ymmärretään emotionaalisen kuormituksen kuuluvan työhön. Nissisen (2007, 188) ja Mathieun (2012, 78-79) mukaan tämä on yksi toimi, minkä työpaikka voi tehdä suojautuakseen myötätuntouupumukselta. Emotionaalisen kuormituksen ja

myötätuntouppumuksen ennaltaehkäisyn edellytyksenä on myönteinen asenne asiaa kohtaan sekä ilmiön normalisointi.

Tulosten mukaan työyhteisössä koetaan tärkeäksi reagoida emotionaaliseen kuormitukseen. Tämän vuoksi työyhteisössä järjestetään aikaa stressin ja ajatusten purkamiseen, tuetaan toisia työntekijöitä sekä otetaan tarvittaessa työkaverin emotionaalinen kuormittuminen puheeksi. Tietoperustan mukaan nämä toimet kertovat työyhteisön myötätunnosta toisia kohtaan sekä myötätuntotyytyväisyydestä. Kun työntekijä kokee emotionaalista kuormitusta ja työkaveri reagoi siihen myötätuntoisesti kuunnellen, niin emotionaalinen stressi ei pääse voimistumaan. Myötätuntotyytyväinen työntekijä saa tukea työyhteisöltä ja vastavuoroisesti pystyy antamaan tukea takaisin työyhteisölle. (Pessi & Martela 2017, 23; Julkunen 2019; Mathieu 2012, 25-27.) Mathieu (2012, 78-79) mainitsee myös, että kyseisten tulosten toimet ovat tärkeitä suojautuakseen myötätuntouppumukselta. Työpaikan tukeva työympäristö, jossa rohkaistaan puhumaan ja pidetään säännöllisiä keskusteluhetkiä työpäivän aikana, ovat tärkeitä tekijöitä myötätuntouppumukselta suojautumisessa.

Julkusen (2019) mukaan työyhteisössä olevan myötätunnon ansiosta psykologisen yhteyden tunne työntekijöiden välillä voi lisääntyä, ja näin luottamus kasvaa työyhteisössä. Myötätunnon ansiosta myös tunnepitoinen sitoutuminen työpaikkaa kohtaan lisääntyy, jolloin työntekijä viihtyy kyseisessä työpaikassa ja haluaa olla osa sen toimintaa. Opinnäytetyön tulokset myötäilevät hyvin Julkusen sanomaa, mikä kertoo työyhteisön myötätuntoisuudesta. Tulosten mukaan työntekijät kokevat työyhteisön sekä luottamuksen työntekijöiden välillä todella hyvänä. Työyhteisöllä on halu tehdä yhteistyön voimin työtä mahdollisimman hyvin.

Työpaikalla johtajien tehtävä on näyttää, miten myötätuntoisuutta osoitetaan toisille. Kun työyhteisö on myötätuntoinen, niin pystyy se vahvistamaan toistensa terveyttä ja hyvinvointia. (Pessi & Martela 2017, 23; Julkunen 2019.) Opinnäytetyön tulosten mukaan esihenkilöt työpaikalla ovat kiinnostuneita työntekijöiden asioista, ja heiltä saa myös tukea vaikeisiin asioihin. Tämä kertoo esihenkilöiden myötätuntoisuuden taidosta työyhteisössä ja esimerkin näytöstä.

Tuloksista ilmenee, että työntekijät kokevat ammatillisen osaamisensa hyvänä ja enemmän suojaavan kuin altistavana tekijänä myötätuntouppumukselle. Työntekijät ymmärtävät, että kaikkea ei voi tietää, he luottavat työhön kuuluvaan prosessiin ja osaavat päästää asioista irti, mihin eivät pysty itse vaikuttamaan. Nissisen (2012, 28-29) mukaan nämä tulokset kertovat myötätuntotyytyväisyydestä, joka suojaa myötätuntouppumukselta. Myötätuntotyytyväinen työntekijä kokee oman työpanostuksen ja ammatillisuutensa riittävän ja saa energiaa työhön kuuluvista pienistäkin edistysaskeleista.

Tulosten mukaan osa työntekijöistä osaa jo rajata työn ja vapaa-ajan, jolloin vapaa-aika tukee heidän hyvinvointiaan sekä työssä jaksamista ja näin suojaa myötätuntouppumukselta.

Tulokset ovat linjassa tietoperustan kanssa, jonka mukaan myötätuntouupumusta voi vähentää hyvä työn ja vapaa-ajan tasapainotus sekä näiden kahden selkeä rajaaminen. Tärkeänä asiana myötätuntouupumukselta suojautumisessa tietoperustan mukaan on myös omasta hyvinvoinnista huolehtiminen. (Mathieu 2012,78; Kyer 2020, 133.)

Työsuojelun (2023) mukaan työntekijöille voi syntyä haitallista psykososiaalista kuormitusta, jos työssä pitää liikkua paljon eri paikkoihin ja näiden paikkojen työskentelyolosuhteissa on puutteita. Opinnäytetyön tuloksen mukaan työntekijät eivät koe tällaista kuormituksen riskiä. Tulosten mukaan työntekijät pitävät vaihtelevaa työympäristöä asiakastapaamisten takia suojaavana tai neutraalina tekijänä myötätuntouupumukselta, sillä työpaikalla on nimenomaan panostettu siihen, että työympäristön vaihtelevuus olisi mahdollisimman vaivatonta ja mukavaa työntekijöille.

Haaviston (2024, 14-17) mukaan työn liian alhainen virikkeisyys, kuten vähäinen vaihtelu, voi kuormittaa työntekijää, kun taas toteutuessaan se edistää hyvinvointia ja suojaa kuormituksesta. Opinnäytetyön tulokset ovat linjassa Haaviston sanoman kanssa. Tulosten mukaan voimavarana pidetään sitä, että toimistolta pääsee pois tapaamaan asiakkaita ja altistavana tekijänä pidetään taas sitä, jos töitä pitäisi tehdä vain toimistolla.

Tulosten mukaan työpaikalla koetaan hyvänä asiana se, että työntekijät tekevät asiakastyötä aina pareittain, eikä koskaan yksin. Tähän tulokseen liittyen Haavisto (2024, 14) ja työsuojelu (2023) mainitsevat, että yksintyöskentelyllä voi olla kuormittava vaikutus työntekijään. Jos työntekijä ei saa tarvitsemaansa tukea tai apua työssään, vaan joutuu selviytymään tilanteista yksin, voi se aiheuttaa henkistä kuormitusta työntekijälle.

#### 7.5 Muutoksia työpaikan rakenteisiin ja työntekijöiden omaan toimintaan

Aseman lasten työntekijöiden haastatteluista saatiin selkeitä tuloksia siitä, minkälaista tukea he kaipaavat myötätuntouupumuksen ehkäisyyn tai jos myötätuntouupumusta koetaan työpaikalla. Vastavuoroisesti saatiin selville myös jo olemassa olevia toimivia ehkäisyyn muotoja, joihin toivottiin vain pieniä lisäyksi. Tuloksista selviää myötätuntouupumuksen ehkäisyyn liittyen työntekijöiden yhtenäinen tuen tarve työn rajaamisen, keskustelujen ja toisista välittämisen suhteen.

Tuloksista ilmeni, että työnantajalta ja esihenkilöltä odotetaan aktiivisempaa roolia työn rajaamisessa varsinkin uusien työntekijöiden ja myötätuntouupumuksesta kärsivien suhteen. Nämä työntekijöiden tuen odotukset ehkäisyyn liittyen ovat samansuuntaisia työturvallisuuslain (2024) määräysten sekä Nissisen (2007, 86-87) kanssa. Näiden mukaan työpaikalla on vastuu työntekijöiden hyvinvoinnista, ja esihenkilöiden vastuulla on arvioida työntekijöiden tilaa ja jaksamista sekä mahdollisesti rajata työntekoa. Määräykset työpaikalle työntekijöiden hyvinvoinnista kohtaavat tulosten mukaan työntekijöiden muiden odotusten kanssa, joissa

työpaikan tulee tarjota apua ja tukea myötätuntouupumukseen ajoissa sekä ohjata jatkotoimenpiteisiin.

Tulokset osoittavat työntekijöiden oman vastuun ja toiminnan muutoksen työn rajaamisen suhteen sekä tietoisesti rajojen asettamisen itselleen. Rajojen asettaminen koetaan vaikeana, mutta on tarpeellinen asia myötätuntouupumuksen ehkäisyssä. Työn rajaamisen tarve on linjassa kirjallisuuden kanssa, jonka mukaan esimerkiksi asiakastapaamisten rajaamisella pystytään vaikuttamaan työntekijän jaksamiseen ja uupumisen ehkäisemiseen (Mathieu 2012, 77).

Kirjallisuuden ja opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan tehdä merkittävä johtopäätös, että työn rajaamisella on keskeinen rooli myötätuntouupumuksen kehittymisessä. Selkeät rajat työssä taas voivat toimia merkittävänä suojatekijänä myötätuntouupumuksen ehkäisyssä. Tämä korostaa muutoksen tarvetta sekä työpaikalta, että työntekijöiden omissa toimintavoimissa.

Nissisen (2007, 186) ja Mathieun (2012, 78-79) mukaan työpaikka voi tehdä toimia myötätuntouupumuksen ehkäisyssä. Yksi toimista on esimerkiksi avoimet, säännölliset keskustelut, joiden avulla päästään purkamaan emotionaalista kuormitusta. Nämä näkemykset mukailevat paljon opinnäytetyön tuloksia, joissa työntekijöiden näkemysten mukaan työpaikan pitäisi lisätä jo olemassa olevia keskusteluhetkiä ehkäistäkseen myötätuntouupumusta. Tuloksista ilmenee tarve erityisesti emotionaalisen kuormituksen purkukeskusteluille, mikä kertoo, että emotionaaliseen kuormitukseen kiinnitetään työpaikalla erityistä huomiota, ja sen purkamiseen työntekijät toivovat entistä enemmän panostusta.

Tulosten mukaan purkukeskusteluiden lisääminen työarkeen tuo läsnäoloa ja mahdollisuuden avun pyytämiseen, mihin työntekijät haluavat panostaa omalla toiminnallaan. Nämä työntekijöiden toiveet mukailevat hyvin tietoperustaa. Kyerin (2020, 104-108) mukaan läsnäolon merkityksellä, avun antamisella sekä hakemisella ajoissa on myötätuntouupumuksen syventymisen ehkäisyssä ensiarvoisen tärkeä rooli.

Tuloksista nousee esiin keskusteluhetkiin liittyen viimeisenä työnohjauksen kehittäminen, jossa käsiteltäisiin ammatillisen kehittymisen lisäksi emotionaalisia asioita. Tämä työntekijän toivottu muutos työpaikalta mukailee hyvin paljon THL:n (2023) mainintaa työnohjauksesta, jossa työnohjaus voi toimia välineenä myötätuntostressin purkamiseen ja näin omalla osaltaan samalla tukea ammatillista kehitystä. Kyer (2020, 30) mainitsee myös, että emotionaalista asioista puhuminen työnohjauksessa kehittää itsetuntemusta ja voi vähentää työntekijöiden hämmennystä esimerkiksi erilaisista myötätuntouupumuksen kokemista oireista.

## 8 Pohdinta

Viimeisenä tarkoituksena on pohtia koko opinnäytetyötä ja siihen kuuluvaa prosessia. Opinnäytetyössä pohdin prosessia kertomalla sen eri vaiheista ja miten koko opinnäytetyöprosessi on kehittänyt itseäni ammatillisesti myös mahdollisten epäonnistumisten kautta. Tämän jälkeen pohdin opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä, miten olen siinä onnistunut ja mitä olen ottanut huomioon. Lopuksi kerron opinnäytetyön hyödyllisyydestä ja kehittämisedotuksista sekä jatkotutkimusideoista, jotka minulla on tullut prosessin aikana mieleen.

### 8.1 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kehittyminen

Prosessina opinnäytetyön tekeminen oli aikaa vievä ja haasteellinen, mutta ehdottomasti opettavainen. Ennen kuin opinnäytetyöprosessi kunnolla alkoi, tutustuin opinnäytetyöprosessin ohjeisiin, jotta tietäisin mitä opinnäytetyön teko pitää sisällään. Minulla ei ollut aiempaa kokemusta tutkimuksen tekemisestä, jonka vuoksi seurasin tarkkaan ohjeita ja palasin niihin uudestaan koko opinnäytetyön ajan. Seuraavaksi kerron opinnäytetyöprosessista ja miten sen tekeminen kehitti minua ammatillisesti.

Opinnäytetyön prosessi minulla alkoi aiheen valitsemisella. Aiheen valitsemiseen vaikutti itselläni moni asia ja yksi tärkeimmistä oli aiheen kiinnostavuus. Halusin valita itseä kiinnostavan aiheen, jotta mielenkiintoni opinnäytetyön tekoa kohden säilyisi koko prosessin ajan. Aiheen valintaan vaikutti myös aiheen ajankohtaisuus sekä tietysti opinnäytetyön tilaajan tarve. Ajatukseni pyörivät työhyvinvoinnissa aiheena, ja siitä se muodostui vähitellen työntekijöiden resilienssiin ja miten se suojaaa myötätuntouupumukselta. Aseman lapset kiinnostuivat myötätuntouupumuksesta aiheena, jolloin lähdin heidän kanssa jatkosuunnittelemaan aihetta. Lopulta päätimme keskittyä myötätuntouupumukseen aiheena syvällisemmin.

Aiheen valinnan ja tilaajan saatuani aloitin suunnitteluvaiheen. Suunnitteluvaiheeseen itsessään kuuluu monia asioita, kuten tietoperustan laatiminen, tutkimuksen toteutukseen liittyvien asioiden valinta, aikataulun tekeminen, tavoitearvosanan miettiminen, aineistohallintasuunnitelman ja tietosuojan laatiminen sekä tutkimusluvan hankkiminen. Halusin tehdä suunnitteluvaiheen hyvin, jotta opinnäytetyön toteutusvaihe olisi mahdollisimman helppo toteuttaa.

Suunnitteluvaiheen alussa olin paljon yhteydessä Aseman Lapsiin, jotta tutkimus toteutettaisiin niin, että se palvelee mahdollisimman hyvin heidän tarvettaan. Yhdessä siis rajasimme vielä aihetta ja hioimme tutkimuksen tavoitteita ja tarkoitusta, jotta lopputulos olisi mahdollisimman hyvä. Tutkimuksen toteutukseen liittyen Aseman lapset antoivat minulle hyvin vapaat kädet, jolloin lähdin suunnitteluvaiheessa itsenäisesti pohtimaan, miten tutkimus parhaiten toteutettaisiin.

Yleisesti suunnitteluvaihe oli aikaa vievä, sillä olin aivan uuden äärellä. Tutkimuksen teosta piti lukea paljon tietoa ja laajan tietoperustan tekeminen vei paljon aikaa, sillä tietoa piti etsiä monipuolisesti. Ammatillisesta näkökulmasta koen, että nämä kehittivät itseäni, sillä pääsin perehtymään syvällisesti aiheeseen. Tämä vahvistaa omaa osaamistani ja tekee itsestäni tässä opinnäytetyössä asiantuntijan liittyen myötätuntouupumukseen. Tietämys myötätuntouupumuksesta antaa minulle taitoja tulevaan työelämään, kun tunnistan asiat, jotka voivat minua kuormittaa ja miten voin itse ehkäistä myötätuntouupumusta itselläni. Samoin koska tiedon etsintä oli monipuolista, koen oppineeni löytämään ja arvioimaan luotettavaa tietoa, mikä on tärkeä taito työelämässä.

Suunnitteluvaiheessa tein alustavan aikataulun opinnäytetyölle, joka valitettavasti venyi noin kahdella kuukaudella. Tähän vaikutti todennäköisesti se, että tutkimuksen teko oli minulle uutta, enkä osannut hahmottaa, kuinka paljon minulla menee todellisuudessa aikaa eri vaiheiden tekoon ja kuinka työläs opinnäytetyö projektina on. Aikataulun venymisestä kuitenkin opin uutta. Tulevaisuudessa jos jatkan esimerkiksi opintoja, niin tiedän mitä minun pitää ottaa opinnäytetyön tai muun isomman projektin tekemisessä huomioon. Minulla ei ollut itsellä kiire saada opinnäytetyötä valmiiksi, jolloin annoin suosiolla aikataulujen venyä, etten aiheuttanut itselleni turhaan paineita ja ylikuormittumista. Mielestäni itsensä ja omien rajojen tunteminen on tärkeää työelämässä, koska sillä voidaan estää esimerkiksi loppuun palaminen, mikä ei ole hyväksi itselle eikä työpaikalle.

Itselläni oli opinnäytetyön arvosanan suhteen tavoite. Halusin tehdä opinnäytetyön mahdollisimman hyvin, ja siksi toivoin saavani arvosanaksi paremman kuin hyvän. Uskoin, että jos annan itsestäni kaiken opinnäytetyölle, tavoitellun arvosanan saavuttaminen voi olla mahdollista. Koen, että kun annoin kaikkeni opinnäytetyön projektissa, lisäsi se itsevarmuuttani ja vahvasti ammatillista identiteettiäni. Opin tunnistamaan omia vahvuuksiani ja näkemään, mihin todella pystyn, kun vain teen kaikkeni.

Suunnitteluvaiheen jälkeen alkoi opinnäytetyön toteutusvaihe. Koin toteutusvaiheen aloituksen helppona, sillä olin tehnyt suunnitteluvaiheen huolellisesti. Minulla oli kaikki tarpeelliset luvat hankittuna ja haastatteluun tulevia henkilöitä informoin tarpeellisilla asioilla ajoissa sekä sain sovittua haastatteluajat kaikkien kanssa. Esteiden vuoksi osa haastatteluista jouduttiin siirtämään eteenpäin, mutta se ei onneksi hirveästi viivyttänyt prosessia, sillä aikataulussa olevien haastatteluiden litterointia pystyi tekemään sillä välin. Haastattelujen pitäminen jännitti minua alussa, sillä olen enemmänkin tottunut olemaan haastateltavan roolissa enkä haastattelijan roolissa. Oli kuitenkin ilo huomata, että alusta asti haastattelut menivät hyvin ja tämä toi minulle tulevaisuuden työelämään itsevarmuutta, jos pääsen joskus samankaltaisiin tilanteisiin.

Kun haastattelut olivat kaikki saatu tehtyä ja litteroitua, oli tulosten muodostamisen vuoro. Tulosten kirjoittaminen oli mielestäni vaikeampaa, kuin olin alun perin ajatellut sen olevan. Tämän vuoksi tulosten kirjoittamisessa meni myös todella paljon aikaa. Haastatteluissa syntyvää aineistoa tuli todella paljon ja vaikka oleellisten asioiden löytäminen aineistosta oli helppoa, oli tulosten jäsentäminen ja yhdistäminen sopivien otsikoiden alle vaikeaa. Osittain myös tuloksista ilmi tullut tieto suojaavista tekijöistä myötätuntouupumukselta sekoitti omia ajatuksiani ja tekemistä alussa, sillä siihen liittyviä tuloksia ei alkuperäisesti haettu haastatteluissa. Tämä kuitenkin opetti sen, että haastatteluissa tuloksiksi voi muodostua aivan jotain muuta, mitä alkuperäisesti on ehkä lähdetty tavoittelemaan.

Tulosten muodostamisen jälkeen oli viimeisenä vaiheena johtopäätösten tekeminen. Johtopäätösten muodostaminen oli todennäköisesti koko opinnäytetyön vaikein vaihe itselle. Koin vaikeaksi varsinkin tehdä johtopäätöksiä ja yhdistää sellaisia tuloksia, joissa osalla työntekijöistä tietyt asiat aiheuttivat altistusta myötätuntouupumukselle, kun osalla samat asiat taas saattoivat suojata myötätuntouupumukselta. Tämä vaati siis todella paljon itseltä aikaa miettiä järkeviä kokonaisuuksia.

Tulosten ja johtopäätösten kirjoittamiseen kului paljon aikaa, mutta olen ylpeä siitä, että sain ne muodostettua. Mielestäni varsinkin nämä kaksi osa-aluetta kehittivät minua hallitsemaan suuria määriä aineistoja ja löytämään aineistoista oleelliset asiat. Samoin koen, että prosessi kehitti ammatillisesti omia kirjoitus- ja viestintätaitoja, kun koitin tuoda opinnäytetyössä asiat esiin mahdollisimman selkeästi ja johdonmukaisesti. Työelämässä varsinkin sosiaalialalla kirjoittamisen taito on tärkeä asia, joka vielä korostaa oman oppien tarpeellisuutta.

Opinnäytetyö oli pitkä prosessi ja tämän myötä opin itsenäistä työskentelyä sekä projektinhallintaa, kun pääsin hallitsemaan isoa työprosessia itsenäisesti. Opinnäytetyön tekeminen oli ehdottomasti haastavaa, mutta koen, että kaikki muut tekemäni koulutehtävät olivat valmiit minua tähän ja opin pitkäjänteistä työskentelyä. Olen ylpeä siitä, että vaikka välillä teki mieli mennä opinnäytetyön teossa sieltä mistä aita on matalin, niin jaksoin silti pitää oman alkuperäisesti asettamani tason ja tein parhaani loppuun asti.

## 8.2 Eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelu

Seuraavaksi tarkastelen opinnäytetyöprosessin eettisyyttä ja luotettavuutta. Näitä kahta asiaa tarkastelen Puusan ja Juutin (2020) näkökulmasta sekä hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Puusan ja Juutin (2020, 173) mukaan tarkasteltaessa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, on otettava huomioon käsitteet uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Nämä käsitteet nivoutuvat yhteen laadullisessa tutkimuksessa ja ilman näiden kaikkien kolmen käsitteen tarkastelua ei tutkimuksen luotettavuutta voida taata. Tieteellinen tutkimus on taas eettisesti hyväksyttävää sekä luotettavaa, jos se on tehty hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla, joiden peruseriaatteet ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostuksen osoitus

ja vastuunkanto (TENK 2024). Pohdinnassani aion siis ottaa huomioon, miten nämä asiat ovat olleet osana opinnäytetyöprosessiani. Lisäksi pohdin omaa rooliani opinnäytetyötekijänä ja tutkimustulosten luotettavuutta.

Uskottavuudella laadullisessa tutkimuksessa tarkoitetaan, että aineiston keruu ja analysointi ovat tehty huolellisesti ja oikeaoppisesti niin, että myös esiteltyjä tutkimuksen tuloksia voidaan pitää totuudenmukaisina uskottavan prosessin myötä. Luotettavuudella tarkoitetaan, että tutkija osaa perustella valitsemansa lähestymistavat ja menetelmät tutkimuksessa sekä totuudenmukaisesti kuvailee tutkimusprosessinsa. Eettisyydellä taas tarkoitetaan, että missään vaiheessa tutkimusta tutkimuksen kohteena oleville henkilöille tai muille ei ole aiheutunut mitään haittaa. (Puusa & Juuti 2020, 173.)

Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt toimimaan vastuullisesti koko tutkimusprosessin ajan. Vastuullisuuteen panostin jo heti alussa selvittämällä, mitkä tutkimusmenetelmät ja lähestymistavat sopisivat parhaiten valitsemaani tutkittavaan ilmiöön. Vastuullisuutta ja tutkimuksen uskottavuutta vahvistin etsimällä aineiston keruuseen ja analysointiin ohjeita luotettavasta menetelmäkirjallisuudesta. Näin aineisto myös kerättiin ja analysoitiin näiden ohjeiden mukaisesti. Luotettavuutta ja uskottavuutta olen pyrkinyt lisäämään opinnäytetyöhön perustelemalla, että miksi valitsemani aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät menetelmät ovat olleet parhaat juuri tähän tutkimusprosessiin.

Teemahaastattelun ja varsinkin yksilöhaastattelun valinta oli oikea, sillä haastattelutilanteista saatiin hyvin keskustelunomainen ja haastateltavien kokemukset ja mielipiteet pääsivät hyvin esiin. Teemahaastattelun ansiosta pääsin tarkentamaan kysymyksiäni ja vastaavasti myös esittämään lisäkysymyksiä haastateltaville, mikä mahdollisti kattavampien tulosten saannin, ja näin lisäsi tutkimuksen tulosten luotettavuutta ja uskottavuutta.

Pyrin olemaan opinnäytetyön teossa koko ajan objektiivinen, mikä mielestäni lisäsi tutkimuksen uskottavuutta ja näin myös hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti myös rehellisyyttä. Minulla ei ollut siteitä Aseman lasten työntekijöihin ennen tutkimuksen aloittamista, mikä lisäsi mielestäni helppoutta olla objektiivinen ja näin nojata tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset vain haastatteluista tulleeseen aineistoon. Kuitenkin tutkimuksen onnistumisen kannalta minun piti haastattelurunkoa tehdessä ottaa huomioon, että haastateltavat eivät välttämättä tiedä mitään myötätuntuupumuksesta ja laatia haastattelurunko sekä -tilanne tämän mukaan. Koin kuitenkin onnistuneeni olemaan tässä mahdollisimman ennakkoluuloton ja tasa-arvoinen esittämällä samat kysymykset kaikille haastateltaville. Vasta tarvittaessa esitin tarkempia, mutta avoimia kysymyksiä.

Hyvää tieteellistä käytäntöä ja näin eettisyyttä noudatin solmimalla ensin Aseman lasten kanssa opinnäytetyön alussa opinnäytetyösopimuksen. Opinnäytetyöhön kuului myös tutkimusluvan pyyntö Aseman lapsilta, joka toteutettiin oikeaoppisesti ennen varsinaisen tutkimuksen

ja haastattelujen aloittamista. Tutkimuslupahakemukseen (Liite2) liitettiin tarvittavat lomakkeet, kuten haastattelurunko, tietosuojailmoitus sekä informointi ja suostumuslomake. Kun tutkimuslupa oli saatu, lähetin kaikille haastateltaville tietosuojailmoituksen (Liite3), jossa kerrottiin mitä henkilötietoja tutkimuksessa tullaan keräämään ja miten niitä säilytetään. Samoin lähetin kaikille haastattelurungon (Liite1) sekä informointi ja suostumuslomakkeen (Liite 4) haastattelua varten. Kaikki tiedot lähetettiin haastateltaville hyvissä ajoin, jotta haastateltavilla oli riittävästi aikaa tutustua tietoihin. Ennen haastattelun aloittamista kysyin jokaiselta haastateltavalta oikeaoppisesti suostumusta niin haastatteluun, kuin henkilötietojen keräämiseen.

Tutkimuksen eettisyydessä tärkeää on ottaa huomioon tutkittavien oikeudet (LibGuides 2025). Tutkittavien oikeudet otin huomioon opinnäytetyössä, kun lähetin haastateltaville tietoja tutkimukseen ja henkilötietojen keräämiseen liittyen. Kerroin heille totuudenmukaisesti tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista sekä oikeudestaan kieltäytyä tutkimuksesta, keskeyttää se tai kokonaan peruttaa se halutessaan. Lisäksi itse haastattelutilanteessa tarvittaessa toistin heidän oikeuksiaan olla vastaamatta kysymyksiin tai kertoa juuri niin paljon asioista, kuin he itse halusivat.

Koin tärkeäksi haastattelutilanteissa korostaa haastateltavien oikeuksia, sillä myötätuntoumpumus voi olla aiheena henkilökohtainen. En halunnut esimerkiksi, että haastateltavat kokevat painetta siitä, että heidän on pakko vastata kysymyksiin, jos kokevat sen epämiellyttävänä. Oli kuitenkin positiivinen yllätys, kuinka avoimesti kaikki haastateltavat vastasivat kysymyksiin ja näin saatiin parempia tutkimustuloksia ja tutkimukselle luotettavuutta.

Eettisyys ja luotettavuus otettiin huomioon opinnäytetyön tuloksien esittelyssä. Tämä näkyy haastateltavien henkilöllisyyden suojeluna niin, että heidät anonymisoitiin jo litterointi vaiheessa. Tulokset on tuotu opinnäytetyössä esiin rehellisesti, mutta kuitenkin niin, että yksittäistä haastateltavaa on mahdollisimman vaikea tunnistaa. Suorat lainaukset haastatteluista tuovat tulosten esittelyyn luotettavuutta ja myös ne ovat myös valittu niin, että niistä on mahdollisimman vaikea tunnistaa yksittäistä haastateltavaa.

Tulosten ja johtopäätösten lukemisessa on hyvä ottaa huomioon, että koska olen tämän opinnäytetyön ainut tekijä, niin olen myös yksin tulkinnut haastatteluita ja muodostanut niistä tulokset ja johtopäätökset. Omat tulkintani opinnäytetyön tuloksista voivat siis olla esimerkiksi erilaiset, kuin jonkun muun ihmisen tulkinnat samoista tuloksista. Tämän vuoksi olen koittanut mahdollisimman tarkasti kertoa opinnäytetyön tulokset ja esittää niistä suoria lainauksia, jotta tulokset ja johtopäätökset olisivat mahdollisimman luotettavia.

### 8.3 Tulosten hyödyllisyys ja kehittämisehdotukset

Tämän opinnäytetyön tulokset tarjoavat arvokasta tietoa muille työpaikoille, joissa työn luonteeseen kuuluu emotionaalisesti kuormittavia tilanteita ja asiakaskohtaamisia, kuten sosiaali-, kasvatus- ja hoiva-alalle. Tulokset auttavat niin työntekijöitä, esihenkilöitä kuin johtajia ymmärtämään paremmin myötätuntouupumuksen käsitettä sekä siihen vaikuttavia suojaavia ja altistavia tekijöitä oman alan näkökulmasta. Tulosten pohjalta työntekijät ja johto voivat tarkastella työpaikan toimintatapoja ja pohtia, esiintyykö heidän työyhteisössään tekijöitä, jotka joko altistavat tai suojaavat myötätuntouupumukselta. Lisäksi tulokset myötätuntouupumuksen ehkäisykeinoista ja -tarpeista voivat auttaa esihenkilöitä ja johtoa ymmärtämään, mitä työntekijät tarvitsevat jaksakseen paremmin työssä ja ennaltaehkäistäkseen myötätuntouupumusta.

Opinnäytetyön tulokset tuovat esiin tarpeen toimintatapojen kehittämiseksi myötätuntouupumuksen ehkäisemiseksi. Kehittämisehdotuksena on, että työpaikalla vallitsevaa kiirettä lähdeittäisiin vähentämään asiakasmäärien rajaamisella. Tämä ei ole kuitenkaan yksinkertaista, sillä jokainen asiakas työllistää eri tavalla työntekijöitä ja lisäksi Aseman lapsilla on työn teon suhteen tiettyjä tavoitteita, jotka täytyy saada toteutettua. Konkreettisenä toimena kiireen hallintaan voisi olla kalenterien pitäminen väljempinä asiakaskäyntien osalta, jotta työntekijöille jäisi joustovaraa ja mahdollisuuksia palautumiseen työpäivän aikana. Lisäksi esihenkilöillä on keskeinen rooli työn rajaamisen tukemisessa ja heidän vastuullansa voisi olla enemmän huolehtia siitä, että työmäärät ovat kohtuullisia.

Opinnäytetyön toisena kehittämisehdotuksena on tarjota työntekijöille tukea stressitekijöiden tunnistamiseen esimerkiksi työnohjauksen tai koulutusten muodossa. Tarve tälle nousee esiin opinnäytetyön tuloksista, joiden mukaan työntekijöiden voi olla vaikea tunnistaa omia stressitekijöitään ja emotionaalista kuormitustaan työssä. Stressitekijöiden tunnistaminen auttaa hahmottamaan omia rajoja ja tukee samalla ammatillista kasvua sekä myötätuntouupumuksen ehkäisyä.

Koska tästä opinnäytetyöstä saatiin hyviä tuloksia ja johtopäätöksiä tietyn Aseman lasten tiimin työntekijöiden altistavista ja suojaavista tekijöistä sekä myötätuntouupumuksen ehkäisystä, voisi jatkotutkimuksena olla perusteltua toteuttaa samankaltainen tutkimus myös muiden Aseman lasten tiimien työntekijöille. Aseman lasten toiminta on hyvin monipuolista, minkä vuoksi eri tiimien toimenkuvat sekä työn toteutus poikkeavat toisistaan. Tällainen tutkimus antaisi Aseman lapsille laajempaa kokonaiskuvaa työn kuormittavuudesta ja heitä suojaavista tekijöistä sekä auttaisi kehittämään koko organisaation työhyvinvointia tukevia rakenteita.

Opinnäytetyötä tehdessä nousi esiin, että työympäristöillä on eroja myötätuntouupumuksen kehittymisen näkökulmasta. Tämän vuoksi voisi olla tarpeellista tehdä jatkotutkimus siitä,

millaisia altistavia tai suojaavia tekijöitä eri työympäristöissä esiintyy sekä millaiset ehkäisykeinot koetaan työntekijöiden näkökulmasta toimivimmiksi. Tällainen jatkotutkimus tuottaisi arvokasta tietoa siitä, miten työympäristöt vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin ja miten myötätuntopuomusta voidaan ennaltaehkäistä erilaisissa työympäristöissä.

## Lähteet

- Aseman Lapset. 2024. Viitattu 12.9.2024. <https://asemanlapset.fi/aseman-lapset/>
- Cocker, F. & Joss, N. 2016. Compassion Fatigue among Healthcare, Emergency and Community Service Workers: A Systematic Review. Viitattu 26.3.2025. <https://www.mdpi.com/1660-4601/13/6/618>
- Eskola, J. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7.painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Friends-toiminta. 2024. Aseman Lapset ry. Viitattu 12.9.2024. <https://asemanlapset.fi/toimintamuotomme/friends/>
- Gunther, K.& Hasanen, K. 2025. Tutkimuksen suunnittelu. Viitattu 3.4.2025. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-suunnittelu/>
- Haavisto, M. 2024. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden arviointi työpaikkaselvityksessä. Viitattu 26.3.2025. <https://www.ttl.fi/file-download/download/public/8735>
- Hakala, J, T. 2024. Laadullisen tutkimuksen ABC menetelmäopas opinnäytteen tekijälle. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Julkunen. 2019. Myötätunto työelämässä. Arpeeti. Viitattu 27.3.2025. <https://www.arpeeti.fi/myotatunto-tyoelamassa/>
- Katusovittelu. 2024. Aseman Lapset ry. Viitattu 12.9.2024. <https://asemanlapset.fi/toimintamuotomme/konfliktityo/katusovittelu/>
- Killevippen. 2024. Aseman Lapset ry. Viitattu 13.9.2024. <https://asemanlapset.fi/killevippen/>
- Konfliktityö. 2024. Aseman Lapset ry. Viitattu 12.9.2024. <https://asemanlapset.fi/toimintamuotomme/konfliktityo/>
- K-0-työ. 2024. Aseman Lapset ry. Viitattu 13.9.2024. <https://asemanlapset.fi/toimintamuotomme/konfliktityo/k-0-kiusaamiseen-puuttuva-tyo/>
- Kyer, B. 2020. Surviving compassion fatigue: Help for those who help others. Wyoming: UR-Link Print and Media.
- LibGuides. 2024. Opas opinnäytetyön aineistohallintaan, tietosuojaan ja tutkimusetiikkaan. Viitattu 21.11.2024. <https://libguides.laurea.fi/ONT-aineistohallinta/DMP>
- Löytävä nuoristotyö & Walkers-bussi. 2024. Aseman Lapset ry. Viitattu 12.9.2024. <https://asemanlapset.fi/toimintamuotomme/loytava-nuorisoty/>
- Mathieu, F. 2012. The Compassion Fatigue Workbook. New York: Routledge.

- Nissinen, L. 2017. Myötätunto työssä- ja voimavarojen ja kuormittumisen lähde. Viitattu 22.10.2024. [https://www.mielenterveysseurat.fi/tampere/wp-content/uploads/sites/34/2016/12/My%C3%B6t%C3%A4tuntouupumus\\_Nissinen.pdf](https://www.mielenterveysseurat.fi/tampere/wp-content/uploads/sites/34/2016/12/My%C3%B6t%C3%A4tuntouupumus_Nissinen.pdf)
- Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla: myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.
- Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella: miten estää myötätuntouupuminen. 2.painos. Helsinki: Edita.
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työväliseenä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ondrejko, N. & Halamova, J. 2022. Prevalence of compassion fatigue among helping professions and relationship to compassion for others, self-compassion and self-criticism. Viitattu 26.10.2024. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hsc.13741>
- Pasila-toiminta. 2024. Aseman Lapset ry. Viitattu 13.9.2024. <https://asemanlapset.fi/toimintamuotomme/rikostyo/pasila-toiminta/>
- Pessi, A. & Martela, F. 2017. Myötätunnon mullistava voima. Juva: Bookwell Digital.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV- Aineisto- ja teorialähtöisyys. Viitattu 7.4.2025. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV- Litterointi. Viitattu 30.10.2024. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_2\\_1.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html)
- Sosiaalialan työsuojelu- ja hyvinvointi.2016. Viitattu 4.11.2024. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/06/Sosiaalialan-tyosuojelu-ja-hyvinvointi.pdf>
- TENK. 2024. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Viitattu 18.11.2024. <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>
- TENK. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen arviointi Suomessa. Viitattu 24.9.2024. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)
- THL. 2023. Myötätuntouupumus ja työnohjaus. Viitattu 5.11.2024. <https://thl.fi/aiheet/maanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/myotatatuntouupumus-ja-tyonohjaus#my%C3%B6t%C3%A4tuntostressin%20pitkittyminen>
- THL:n seminaarit ja koulutukset. 2023. Ymmärrä myötätuntostressiä ja ehkäise myötätuntouupumus. Youtube. Viitattu 6.3.2025. <https://www.youtube.com/watch?v=Mo4uHmSvakk>
- Tiedelukutaito. 2025. Tutkimusmenetelmät ja aineisto. Viitattu 3.4.2025. <https://tiedelukutaito.mooc.fi/part-3/2-tutkimuskysymyksen-valinta>
- TTK. 2024. Lainsäädäntö toimivan työyhteisön tukena. Viitattu 18.11.2024. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/tyoyhteiso/lainsaadanto-toimivan-tyoyhteison-tukena/>
- TTK. 2016. Sosiaalialan työsuojelu ja -hyvinvointi. Viitattu 17.10.2024. <https://ttk.fi/julkaisu/sosiaalialan-tyosuojelu-ja-hyvinvointi/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6.painos. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2.painos. Helsinki: Tammi.

Työsuojelu. 2024. Häirinnän ja työssä kuormittumisen asiakasaloitteinen valvonta vuonna 2023. Viitattu 18.11.2024. [https://tyosuojelu.fi/documents/154017715/203855771/TSH\\_Raportti\\_Hairinta\\_ja\\_tyossa\\_kuormittuminen2023.pdf/1219f5e8-35ba-983f-f931-0e11579efd6e/TSH\\_Raportti\\_Hairinta\\_ja\\_tyossa\\_kuormittuminen2023.pdf?t=1716832295705](https://tyosuojelu.fi/documents/154017715/203855771/TSH_Raportti_Hairinta_ja_tyossa_kuormittuminen2023.pdf/1219f5e8-35ba-983f-f931-0e11579efd6e/TSH_Raportti_Hairinta_ja_tyossa_kuormittuminen2023.pdf?t=1716832295705)

Työsuojelu. 2023. Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät. Viitattu 20.11.2024. <https://tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>

Vuorinen, K. 2017. Myötätunto. Viitattu 19.9.2024. <https://www.terveyskirjasto.fi/lrv00014>

Walkers-toiminta. 2024. Aseman Lapset ry. Viitattu 12.9.2024. <https://asemanlapset.fi/toimintamuotomme/walkers/>

## Taulukot

Taulukko 1 Myötätuntouppumuksen fyysiset, kognitiiviset ja ihmissuhteisiin vaikuttavat oireet .....	19
Taulukko 2 Myötätuntouppumuksen henkiset ja käyttäytymisen oireet .....	21
Taulukko 3 Myötätuntouppumuksen emotionaaliset ja työssä vaikuttavat oireet .....	23

## Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko.....	67
Liite 2: Tutkimuslupahakemus .....	69
Liite3 Tietosuojailmoitus .....	74

Liite 1: Haastattelurunko

**Haastattelurunko:**

**Tutkimuskysymykset:**

1. *Miten työntekijät kuvaavat myötätuntouupumusta ja sen oireita?*
2. *Mitkä asiat altistavat myötätuntouupumuksen kehittymiselle työntekijöillä?*
3. *Minkälaista tukea työntekijät kaipaavat myötätuntouupumuksen ehkäisyyn?*

**Alkuun:**

- Tiedätkö mitä myötätuntouupumisella tarkoitetaan?
- Minkälaisia fyysisiä ja kognitiivisia myötätuntouupumuksen oireita tunnistat?
- Minkälaisia ihmissuhteisiin ja henkisyteen vaikuttavia myötätuntouupumuksen oireita tunnistat?
- Minkälaisia käyttäytymiseen ja emotionaalisesti vaikuttavia myötätuntouupumuksen oireita tunnistat?
- Minkälaisia työssä vaikuttavia myötätuntouupumuksen oireita tunnistat?

**Teema 1 Asiakastyö**

- Miten suuri osa työstäsi on asiakastyötä? Minkälaisena koet tämän määrän? Miten se mahdollisesti vaikuttaa jaksamiseesi ja myötätuntouupumuksen kehittymiseen?
- Mitkä asiakastilanteet koet emotionaalisesti kuormittavaksi? (apu kysymyksiä haastattelijalta)
- Minkälaisia mahdollisia myötätuntouupumuksen oireita olet kokenut näissä asiakastilanteissa, ja mikä tai mitkä tilanteet voisivat sinulla aiheuttaa myötätuntouupumusta?
- Miten arvioit omaa ammatillista osaamistasi asiakastilanteissa? Koetko sen riittäväksi ja mikäli et, miten ajattelet tämän vaikuttavan myötätuntouupumisen riskiin?
- Millaiseksi koet kiireen tai aikataulupaineen asiakastilanteissa? Miten uskot näiden vaikuttavan myötätuntouupumuksen kehittymiseen itselläsi?

- Millaisella tavalla vaihteleva työympäristö vaikuttaa sinuun ja myötätuntouppumuksen kehittymiseen?

## **Teema 2 Työyhteisö ja työilmapiiri**

- Minkälaisena koet työyhteisönne?
- Mikä mielestäsi altistaa teidän työyhteisössänne myötätuntouppumukselle? (Apukysymyksiä haastattelijalta)
- Minkälaisia mahdollisia myötätuntouppumuksen oireita olet kokenut työyhteisössäsi?

## **Teema 3 Työn ulkopuoliset vaikutukset**

- Minkälainen on sinun työn ja vapaa-ajan tasapaino?
- Minkälaisena koet oman henkilökohtaisen elämän työn ulkopuolella? Minkälainen on sinun vapaa-ajan levon, oman ajan ja velvollisuuksien suhde?
- Minkälaisia mahdollisia myötätuntouppumuksen oireita koet vapaa-ajallasi arjessa?
- Miten nämä vaikuttavat mahdollisesti työn tekoosi ja myötätuntouppumisen kehittymiseen itselläsi?

## **Teema 4 Myötätuntouppumuksen ehkäisy**

- Mitä toimenpiteitä työpaikka voisi tehdä mielestäsi ehkäistäkseen myötätuntouppumusta työntekijöillä? (Apukysymyksiä haastattelijalta)
- Mitä toimenpiteitä voisit tehdä itse yksilönä ehkäistäksesi myötätuntouppumusta itselläsi? (Apukysymyksiä haastattelijalta)

## Liite 2: Tutkimuslupahakemus



## Tutkimuslupahakemus

Tutkimuslupahakemuksen tulee sisältää ainakin seuraavat seikat.

Tarvittaessa voit antaa lisätietoja liitteessä

<b>Nimi:</b> <i>Tiia-Mari Mäkilä</i>	
<b>Tehtävä/virka-asema/oppiarvo:</b>	
<b>Osoite:</b>	
<b>Puhelinnumero:</b>	
<b>Sähköposti:</b> <i>tiia-mari.makila@student.laurea.fi</i>	
<b>Päiväys:</b> <i>19.11.2024</i>	
<b>Työn [tutkimuksen, opinnäytetyön, jatko-tutkinnon] tekijä/t:</b>	<i>Tiia-Mari Mäkilä</i>
<b>Koulutusohjelma/korkeakoulu/yliopisto:</b>	<i>Sosionomi, Rikosseuraamusala</i>

<p><b>Toimipiste:</b></p>	<p><i>Tikkurila, Vantaa</i></p>
<p><b>[tutkimuksen, opinnäytetyön, jatkotutkinnon] Ohjaaja/ohjaajat:</b></p>	<p><i>Marleena Lempiäinen</i></p>
<p><b>Työn/tutkimuksen nimi:</b></p>	<p><i>Myötätuntouupumus työelämässä</i></p>
<p><b>Tavoitteet/ tutkimusongelma:</b></p>	<p><i>Tavoitteena on selvittää, miten Aseman lasten työntekijät ymmärtävät ja tunnistavat myötätuntouupumuksen, mitkä tekijät altistavat sille sekä minkälaista tukea he kokevat tarvitsevansa sen ehkäisyyn. Tavoitteena on myös tuottaa tietoa, joka auttaa työntekijöitä jatkossa suojautumaan myötätuntouupumukselta työssä ja henkilökohtaisessa elämässä.</i></p>

<p><i>Tarvittavien tietojen / aineistojen määrittely:</i></p> <p><i>Tarkka rajausta mitä tietoja tarvitaan, missä tiedostomuodossa ne tarvitaan ja miten tiedot toimitetaan tutkimusluvun hakijoille:</i></p>	<p><i>Haen tutkimuslupaa Aseman Lapset ry:n työntekijöiden haastattelua varten.</i></p> <p><i>Tarkoituksena on haastatella Aseman Lapset ry:n etukäteen sovittuja työntekijöitä teemahaastatteluin. Haastattelut tehdään Teams sovelluksen välityksellä ja tarkoituksena on nauhoittaa haastattelut Teamsin omalla nauhoitusohjelmalla. Tämän jälkeen nauhoitukset liitetään. Teemahaastattelulla vastaukset voidaan sisälönanalyysillä pelkistää ja luokitella, jolloin saamme tutkimuskysymyksiin vastaukset.</i></p> <p><i>Ennen haastatteluja tulen lähettämään suostumuslomakkeen haastatteliijoille, jossa kysyn heidän suostumustaan tehdä haastattelun. Heille painotetaan, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja heidän tietojensa ei luovuteta kenellekään eteenpäin. Haastattelussa ilmi tulleet tiedot hyödynnetään vain opinnäytetyön tekemiseen ja niitä on käsittelemässä opinnäytetyön tekijä. Kerätty materiaali hävitetään, kun tutkimus valmistuu.</i></p>

<b>Aikataulu (noin kahden kuukauden tarkkuudella):</b>	<b>Haastattelujen teko 12/24-01/25</b>	
<b>Liitteet (edellytetään: tutkimussuunnitelma, kyselylomake, teema-haastattelurunko, tietosuojaseloste, jne.):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Haastattelurunko</b></li> <li>- <b>Tietosuojaseloste</b></li> <li>- <b>Opinnäytetyösuunnitelma</b></li> <li>- <b>Suostumuslomake</b></li> </ul>	
<b>Päätöksentekijä täyttää Laureassa</b>	<b>Tutkimuslupa myönnetään</b>	<b>Tutkimuslupaa ei myönnetä</b>

	<i>Perusteet</i>
<i>Päätöksentekijä nimi ja päivämäärä</i>	

Tutkimusluvan myöntämisen ja tietojen/aineiston luovuttamisen ehtona on se, että tutkimuksen/selvityksen tekijä sitoutuu huolehtimaan tietojen käsittelystä ottaen huomioon henkilötietojen käsittelyä ja yksityisyyden suojaa koskevan lainsäädännön. Tutkimuksen/selvityksen tekijä on velvollinen käyttämään tietoja/aineistoa luottamuksellisesti ja ainoastaan tämän tutkimuksen/selvityksen tekemiseksi sekä turvaamaan tarkastelemiensa henkilöiden intimitetin ja anonymiteetin. Tutkimuksen/selvityksen toteuttamisen jälkeen aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla.

Jos tutkimuksessa syntyy henkilötietoja koskeva rekisteri, tulee liitteenä olla myös EU:n yleisen tietosuojasetuksen 13 ja 14 artiklojen mukainen tietosuojaseloste. Tarvittaessa hakemuksen liitteenä tulee olla myös tutkimuseettinen ennakoarviointilausunto.

Tutkimusluvan hakija toimittaa myönteisen päätöksen henkilölle, joka vastaa aineiston luovuttamisesta Laurea-ammattikorkeakoulun sovelluksesta. Tässä yhteydessä tutkimusluvan saanut sopii myös esim. kyselyjen lähettämisen käytännön toteuttamisesta.



## LAUREAN OPINNÄYTETYÖSSÄ KERÄTTÄVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Laurean opinnäytetyössä Myötätuntouupumus työelämässä: Kuormittavat tekijät ja niiden selvittäminen.

### Tutkimuksen rekisterinpitäjät

Rekisterinpitäjä päättää ja vastaa tämän opinnäytetyön henkilötietojen käsittelystä.

Tiia-Mari Mäkilä

### Yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa:

Tiia-Mari Mäkilä: tiia-mari.makila@student.laurea.fi

### Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Henkilötiedot kerääntyvät automaattisesti, kun haastateltaviin ollaan henkilökohtaisesti yhteydessä liittyen tutkimukseen suostumiseen ja haastattelun sopimiseen.

Henkilötietojen osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

### Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella

- o Tutkittavan suostumus

Tutkittavalla on koska tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus. Jos hän haluaa perua suostumuksensa, ole yhteydessä Opinnäytetyön tekijään.

### Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot:

Nimi, sähköpostiosoite, ääni ja kuva

### Kerättävien henkilötietojen tietolähteet:

Nimen ja sähköpostin tietolähde opinnäytetyön tilaajan kautta, joka kertonut osallistuvat haastateltavat tutkimukseen. Ääni ja kuvatalenne kerätään haastattelun yhteydessä.

**Henkilötietojen luovutukset:**

Mitään tietoja ei luovuteta opinnäytetyön ulkopuolelle.

**Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:**

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

**Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön aikana ja sen jälkeen:**

Henkilötietoja sisältävä aineisto hävitetään, kun haastattelut ovat saatu litteroitua.

**Henkilötietojen suojauksen periaatteet:**

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan käyttäjätunnuksin, salasanoin ja käytön rekisteröinnillä

**Rekisteröidyn oikeudet:**

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

1)

Voit perua suostumuksesi ja pyytää poistamaan suostumukseen perustuvat tietosi ottamalla yhteyttä yllä mainittuun yhteishenkilöön.

Voit tarkastaa itseäsi koskevat tiedot ja oikaista ne tarvittaessa.

Voit rajoittaa tietosi käsittelyä silloin, kun kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

Voit tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsot, että henkilötietojasi on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisteröityä pystytä tunnistamaan aineistosta, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon ja käsittelyn rajoittamiseen ei sovelleta.

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuoja-asetuksessa ja tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava.

Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, [marjo.valjakka@laurea.fi](mailto:marjo.valjakka@laurea.fi)