

Myötätunnon ilmeneminen ja edistäminen työelämässä

Kyselytutkimuksen tulostulokset osana CoPassion -tutkimushanketta

Christina Kapanen



Tekijä(t) Kapanen Christina	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Myötätunnon ilmeneminen ja edistäminen työelämässä	Sivu- ja liitesivumäärä 45+1
<p>Myötätunnon mullistava voima (<i>CoPassion</i>) – tutkimushanke tutkii myötätunnon vaikutusta työelämän kontekstissa selvittäen, mitä myötätunto tarkoittaa, miten se syntyy ja vahvistuu sekä miten sitä ylläpidetään organisaatioissa. Tutkimushankkeen mukaan myötätunto on toisen iloissa ja suruissa mukana elämistä, se on tunnetta, mutta myös valmiutta toimia. Tutkimushankkeella on uutuusarvoa, sillä suomalaista tutkimustietoa myötätunnosta ei vielä löydy. Lisäksi talouden globaali rakennemuutos ja ihmisten arvojen ja ostopäätösten monimutkaistuminen tekevät myötätunnosta ajankohtaisen tutkimuskohteen. Tutkimushanke alkoi tammikuussa 2015 ja päättyi kesäkuussa 2017.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantona oli CoPassion – tutkimushankkeen toteuttaman kyselytutkimuksen tulostulokset myötätunnon ilmenemisestä ja edistämisestä työelämässä. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa vastaajien käsityksiä ja kokemuksia mm. myötätunnosta ja työn arvoista, CoPassion – tutkimushankkeen internetsivuilla olleen kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake, joka oli hankkeen sivuilla kolme viikkoa, julkaistiin joulukuussa 2015. Vastaajia aineistoon saatiin yhteensä 433.</p> <p>Kyselylomake koostui kahdeksasta avoimesta kysymyksestä, joista toimeksiantoon rajautui kyselylomakkeen kaksi kysymystä, joita ei ollut vielä analysoitu tutkimusryhmän puolesta. Toimeksianto ei yltänyt kyselytutkimuksen, lomakkeen tai otannan suunnitteluun, vaan keskittyi kyselylomakkeesta saatujen vastausten sisällön analyysiin. Tulostulokset koostui kysymysten, <i>Miten myötätunto ilmenee työelämässäsi?</i> ja <i>Miten myötätuntoa voisi parhaiten edistää työelämässä ja laajemminkin?</i> vastausten analyysistä. Sisällön analyysin keinoin aineistoa luokiteltiin, teemoitettiin ja kvantifioitiin. Tulostulokset valmistui syksyllä 2016.</p> <p>Tulosten perusteella myötätunto ilmenee vastaajien työelämässä muun muassa kuuntelemisen, auttamisen ja ymmärtämisen muodossa. Lähes 10 % vastaajista kertoi, että myötätuntoa ei ilmene heidän työelämässään. Kansainvälisissä tutkimuksissa samankaltaisia tuloksia on saatu aikaisemminkin, tutkittaessa myötätunnon ilmenemistä organisaation kontekstissa. Myötätunnon edistämisehdotuksia olivat kommunikointiin, johtajuuteen ja koulutukseen panostaminen. Puhuminen ja kuunteleminen muodostivat suurimman luokan myötätunnon edistämisehdotuksista, mikä korreloi tietopohjassa esitettyyn tutkimukseen siitä, että perustasolla kärsimyksen huomaaminen riippuu hyvästä vuorovaikutuksesta. Vastauksissa toistuva johtamisen teema korreloi myös käsitykseen johtajan roolin keskeisyydestä myötätunnon arvon ja legitimiuden rakentamisessa.</p> <p>Aineistopohjaisen lähestymistavan mukaan teoria valikoitui sisällön analyysin tulosten pohjalta. Teoria koostui keskeisten käsitteiden avaamisesta ja aikaisemmasta tiedosta myötätunnon tutkimisesta ja myötätunnosta organisaation kontekstissa. Johtopäätökset kappale tarkastelee tuloksia teorian valossa analysoiden kyselytutkimuksen otannan näkemyksiä myötätunnon ilmenemisestä ja kehittämisehdotuksista työelämässä.</p>	
Asiasanat Arvot, Johtajuus, Myötätunto, Organisaatiot, Työelämä	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tausta.....	1
1.2	Työn rajausta, tavoitteet ja rakenne	2
2	CoPassion – tutkimushanke	4
2.1	Tutkimusryhmä	4
2.2	Tutkimushankkeen tarve ja lähtökohdat.....	5
3	Keskeisiä käsitteitä	8
3.1	Empatia, auttaminen ja altruismi	8
3.2	Työhyvinvointi ja viestintä.....	8
3.3	Palveleva johtajuus	9
4	Tutkimusmenetelmät	11
4.1	Kyselylomake, tutkimusjoukko ja tiedonkeruu	11
4.2	Aineiston analyysi.....	12
5	Tulokset	15
5.1	Miten myötätunto ilmenee sinun työelämässäsi?	17
5.2	Miten myötätuntoa voisi parhaiten edistää työelämässä?	20
6	Myötätunto organisaation kontekstissa.....	25
6.1	Miten myötätunto ilmenee organisaatioissa	26
6.2	Myötätunnon vaikutukset organisaatioon	27
6.3	Myötätuntoa edistävät olosuhteet organisaatioissa.....	29
6.4	Myötätunnon institutionalisointi ja tutkimusehdotukset.....	31
7	Johtopäätökset ja suositukset.....	34
7.1	Myötätunnon ilmeneminen työelämässä	34
7.2	Myötätunnon edistäminen työelämässä ja laajemmin	38
7.3	Suosituksia	40
8	Pohdinta.....	42
	Lähteet	44
	Liitteet.....	46

1 Johdanto

Myötätunnon ja rakkauden konsepti yhdistetään usein läheisyyden tunteeseen, jota tunemme ystäviämme ja rakkaitamme kohtaan. Tämän kaltainen lähimmäisenrakkaus on kuitenkin enemmänkin kiintymystä kuin myötätuntoa. Aidon myötätunnon tulisi olla puolueetonta ja tasapuolista. Jos tunemme myötätuntoa vain ystäviämme kohtaan, emmekä vihollisiamme tai lukemattomia tuntemattomia ja erilaisia ihmisiä kohtaan, myötätuntonamme on vain osittaista tai puolueellista. (Lama 2001, 21-25.)

Toisinaan myötätunto sekoitetaan haitallisesti sääliin. Kuitenkaan rakkaus tai myötätunto, joka sisältää toisen säälimistä, ei ole aitoa myötätuntoa. Ollakseen aitoa, myötätunnon tulee perustua toisen arvostukseen ja sen ymmärtämiseen, että toisella on oikeus olla onnellinen ja voittaa kärsimys siinä missä itselläkin. Tältä pohjalta, huomatessasi toisen kärsimyksen, koet aitoa huolta heistä. Aidon myötätunnon tulisi ulottua jokaiseen, katso-matta onko kyseisen henkilön asenne sinua kohtaan vihamielinen tai ystävällinen. (Lama 2001, 21-25.)

Aito myötätunto ei siis tunne rajoja. Siksi myötätunnon tulisi ulottua myös työelämään, niin kuin se on läsnä arkielämänkin ihmissuhteissa. Myötätunto kuuluu arvomaailmaani ja pian valmistuvana johdon assistenttina ja työyhteisön jäsenenä, toivoisin myötätunnon näkyvän myös työelämän kontekstissa. Siksi kiinnostuinkin *CoPassion* -tutkimushankkeesta osallistuttuani *CoPassion* seminaariin keväällä 2016 ja kyselin mahdollista aihetta tai toimeksiantoa tutkimusryhmältä. Pääsin mukaan tekemään kyselytutkimuksen tulostulosten analysointia kyselylomakkeen kahdesta avoimesta kysymyksestä.

1.1 Työn tausta

Myötätunnon mullistava voima (The Revolutionary Power of Compassion) -tutkimushanke tutkii myötätunnon vaikutusta työpaikkojen hyvinvointiin sekä työn merkityksellisyyteen luoden työkaluja ja mittareita suomalaisen elinkeinoelämän käyttöön. Tutkimushanke on Helsingin yliopiston sekä monien yhteistyöyliopistojen ja -kumppaneiden hanke, joka pyrkii muuttamaan työelämän myötätuntoisemmaksi. (Myötätunnon mullistava voima 2015)

CoPassion – tutkimushankkeen mukaan myötätunto tarkoittaa toisen iloissa ja intohimoissa, kuten myös kärsimyksessä ja surussa mukana elämistä, se on tunnetta ja valmiutta toimia. Myötätunto nähdään prosessina, jossa huomataan toisen kipu, tunnetaan empatiaa sekä toimitaan helpottaakseen tai lievittääkseen toisen kärsimystä. (Myötätunnon mullistava voima 2015)

Stanfordin yliopiston neurotieteen tiedekunnan myötätunnon ja altruismin tutkimuskeskukseen (The Center for Compassion And Altruism Research And Education) käsityksen mukaan myötätunto on ihmisille luonnollinen ominaisuus, mutta sosiaaliset paineet, stressi ja elämän vastoinkäymiset saattavat heikentää sen kapasiteettiä. Siksi myötätuntoa tulisikin kehittää ja harjoittaa. Myötätunnon ja altruismin tutkimuskeskus tutkii muun muassa parempia työkaluja myötätunnon kehittämiseen – niin yksilöille kuin yhteisöille. (The Center for Compassion and Altruism Research and Education 2014)

Suomalainen tutkimus- ja yritystieto myötätunnon voimasta puuttuu vielä täysin. CoPassion -tutkimushanke kehittää työkaluja, jotka vahvistavat myötätuntoa organisaatioissa ja tarkastelee näiden vaikutusta sekä työntekijöiden kokemaan hyvinvointiin, että taloudellisiin hyötyihin myös Suomessa. (Myötätunnon mullistava voima 2015)

CoPassion on ajankohtainen, uusi ja merkityksellinen tutkimus hanke, josta suomalaiset tutkimustulokset ovat vielä kesken. Talouden globaali rakennemuutos sekä ihmisten arvojen ja ostopäätöksiä monimutkaistuminen tekevät arvotrendien ytimessä olevasta myötätunnosta ajankohtaisen tutkimuskohteen. Myötätunto voi osoittautua yrityksille arvokkaaksi inhimillisen ja taloudellisen kasvun lähteeksi. (Pessi 2014)

Seuraavaksi kerron omasta osuudestani tutkimusryhmän työhön eli saamastani toimeksiantosta, työn rajauksesta, tavoitteista ja rakenteesta. Myöhemmin 2. Luvussa palaan tarkemmin CoPassion -työhankkeeseen.

1.2 Työn rajaus, tavoitteet ja rakenne

CoPassion -tutkimusryhmä toteutti kyselytutkimuksen osana tutkimushanketta syksyllä 2015 tutkiakseen suomalaisten käsityksiä myötätunnosta sekä heidän kokemuksia ja ajatuksia vapaaehtoistyöstä, työn tarkoituksesta ja arvoista sekä myötätunnosta työelämässä. CoPassion -tutkimusryhmän nettisivuilla olleessa kyselylomakkeessa kysyttiin kahdeksan kysymystä myötätunnosta, vapaaehtoistyöstä, työn tarkoituksesta ja arvoista. Otanta valikoitui sen mukaan, ketkä kävivät lomakkeeseen vastaamassa.

Toimeksianto rajautuu CoPassion – tutkimushankkeen kyselytutkimuksen tulostuloksi eli kyselylomakkeen kahden avoimen kysymyksen sisällön analyysiin. Kysymykset, joiden vastauksista sisällön analyysi muodostuu, ovat *miten myötätunto ilmenee työelämässä ja miten myötätuntoa voisi parhaiten edistää työelämässä ja laajemminkin.*

Etsin näiden kysymysten vastauksista yhtäläisyyksiä vertaamalla ja tulkitsemalla niitä teoriaan tukeutuen. Opinnäytetyöni tavoitteena on, että sisällönanalyysin tulokset auttaisivat tutkimusryhmää saamaan monipuolisemmat ja laadukkaammat tulokset koko kyselylomakkeesta. Ja ensisijaisesti selvittää, miten myötätunto ilmenee ja miten sitä voitaisiin vastaajien mielestä edistää työelämän kontekstissa. Näitä kahta kyselylomakkeen kysymystä ei ole analysoitu aikaisemmin työryhmän toimesta.

Aloitan opinnäytetyöni kertomalla CoPassion – tutkimushankkeesta ja avaamalla keskeiset käsitteet, jonka jälkeen käyn läpi käyttämäni tutkimusmenetelmät. Tuloksissa kerron työstäni kyselylomakkeesta saaman aineiston parissa ja esitän löytämäni kategoriat, joita tulkitsen esittämäni teorian valossa esittäen johtopäätökset tuloksistani. Päätän työni tutkimusstrategian ja tulosten luotettavuuden arvioimiseen.

2 CoPassion – tutkimushanke

Tutkimushankkeen tavoitteena on selvittää, miten myötätunto vaikuttaa yrityksen tuloksellisuuteen sekä luoda työkaluja ja mittareita suomalaisen elinkeinoelämän käyttöön. CoPassion -tutkimushanke tutkii, mitä myötätunto tarkoittaa, miten se syntyy ja vahvistuu sekä miten sitä ylläpidetään organisaatiossa ja työyhteisöissä. (Myötätunnon mullistava voima 2015)

CoPassion tutkii myötätuntoa organisaatioiden arjessa, yrityksen ja yhteiskunnan rajapinnassa sekä yhteisöjen välillä. Organisaation arkea tutkimusryhmä tutkii myötätuntokoulutuksia järjestämällä sekä tarkastelemalla niiden vaikutusta yritysten asiakaspalveluun, johtamiseen ja yhteistyöhön. Yrityksen ja yhteiskunnan rajapinnassa tutkitaan vapaaehtoistoiminnan merkitystä työhyvinvointiin, työilmapiiiriin ja työnantajaan sitoutumiseen. Yhteisöjen välillä taas tarkastellaan innovaatioiden siirtymistä verkostoissa, joissa pyritään ideoiden jakamiseen ja lisäämiseen. (Myötätunnon mullistava voima 2015)

CoPassion - hankkeessa autetaan Suomessa toimivia yrityksiä ja yhteisöjä tunnistamaan myötätunnon mahdollisuudet ja hyödyntämään niitä kilpailuedun lähteenä. Myötätunto on tällä hetkellä liiketoiminnan nouseva teema, josta puuttuu vielä suomalainen yritys- ja tutkimustieto. Kansainvälisen tutkimuksen valossa tutkimushankkeen hypoteesi on, että myötätunto kytkeytyy yritysten tuloksellisuuteen. CoPassion tutkii pitävätkö kansainvälisen tutkimuksen pohjalta muodostetut tutkimustulokset paikkaansa myös Suomessa. (Teologinen tiedekunta 2014, Myötätunnon mullistava voima 2015)

Tutkimuksen lähtöoletus on, että myötätuntotaitoja voi oppia. Tutkimusryhmä kehittää mittareita, joilla havainnoidaan esimerkiksi työelämän tunnetaitoja edistävien koulutusten vaikutuksia johtamiseen, asiakaspalveluun ja työyhteisöön. (Myötätunnon mullistava voima 2015)

2.1 Tutkimusryhmä

CoPassion hanketta johtaa kirkkososiologian professori ja hyvinvointisosiologian dosentti Anne Birgitta Pessi. Hänen tutkimusteemoja ovat mm. Vapaaehtoistyö, altruismi, yhteisöllisyys, yritysten yhteisvastuu sekä onnellisuus ja hyvät elämäntavat. Monitieteinen CoPassion tutkimushanke tutkii teologiselle tutkimukselle ominaisia teemoja työelämän kontekstissa, siksi juuri kirkkososiologian professuurin tiimi sopii kyseisen tutkimuksen toteuttamiseen. Myötätunnon tutkimus on lähimmäisyyden tunteiden, arvojen, asenteiden ja tekojen tutkimusta. Nämä tutkimusteemat heijastavat ihmiskuvaa, maailmankuvaa ja eet-

tisyyttä, joiden ymmärtäminen kuuluu teologian ydinosaamiseen. (Myötätunnon mullistava voima 2015)

Tutkimushanke alkoi tammikuussa 2015 ja päättyy kesäkuussa 2017. Hanke toteutetaan yhteistyössä Helsingin yliopiston, Aalto yliopiston, Karolinska Institutetin, Tukholman yliopiston ja Jyväskylän yliopiston tutkijoiden ja ohjausryhmäläisten kesken. Muita hankekumppaneita ovat muun muassa Filosofian Akatemia, LähiTapiola, Ateneumin taidemuseo ja MTV3. Tutkimusverkostoon kuuluu myös kansainvälisiä yhteistyökumppaneita, kuten Stanfordin yliopiston Center for Compassion and Altruism Research and Education –yksikkö. Tutkimushanke on saanut rahoitusta Suomen valtion innovaatiokeskukselta, Tekesiltä, sekä kymmeneltä muulta yritykseltä. (Teologinen tiedekunta 2014)

2.2 Tutkimushankkeen tarve ja lähtökohdat

Talouden globaali rakennemuutos edellyttää vanhojen jälkiteollisena aikakautena teollisuusyritysten tarpeisiin luotujen johtamismallien uudistamista. Perinteistä suomalaista vientiä johtavat alat, kuten paperi – ja metsäteollisuus sekä elektroniikkateollisuus väistyvät tietotyö ja palvelualojen tieltä. Tietotyö- ja palvelualoilla työntekijöiltä edellytetään luovuutta, ihmissuhdetaitoja ja kehittämisen asennetta. (Pessi 2014)

Ihmisten arvot ja ostopäätökset ovat monimutkaistuneet: ihmiset etsivät syvää arvoa, eettisyyttä ja emootiota. Tulevaisuuden yrityksissä innovaatioiden ja tuottavuuden kasvussa ydin on jaetussa arvossa ja sosiaalisen vastuun sekä legitimaation ymmärryksessä. Myötätunto on sekä syvän arvon että jaetun arvon ytimessä. Eettisyys, inhimillisyys ja sosiaalinen arvo nähdään nykyisin myös osana henkilöjohtamista. Taloudellinen menestys nähdään osana yrityksen ja yhteiskunnan kestävästä kehityksestä ja vastuullisuudesta. Siksi on ajankohtaista etsiä tapoja, joilla yritykset voivat menestyä sekä kilpailussa toisia vastaan, että yhdessä tuottamassa hyvinvointia. (Pessi 2014)

CoPassion hankkeen näkemyksen mukaan myötätunto voi osoittautua arvokkaaksi inhimillisen ja taloudellisen kasvun lähteeksi. Myötätunto tarkoittaa toisen iloissa ja intohimoissa kuten myös kärsimyksessä ja surussa mukana elämistä, se on tunnetta ja valmiutta toimia. Myötätunto on inhimillisen käyttäytymisen ja luottamuksen biologinen perusta, joka rakentuu henkilön kyvystä havaita toisen tunnetiloja, halusta auttaa ja tukea ja hyvän tekemisestä eli toisen auttamisesta. Myötätunto on myös kuluttavaa, koska siinä on käytössä henkilökohtaiset voimavarat ja selviytymistavat. Myötätunnon voiman lisäksi myös tämä on tunnistettava liike-elämässä ja yritysten arjessa. Näin voidaan ehkäistä uupumista ja löytää tuloksellisempia toimintatapoja. (Pessi 2014)

Myötätunto edistää ihmisen onnellisuutta ja hyvinvointia ja antaa merkityksellisyyden kokemuksen. Hyvän tekeminen ja toisten auttaminen on merkityksellisyyden kokemusta vahvistava tekijä myös yrityskontekstissa. Korostaakseen myötätunnon aktiivista ja myönteistä puolta, tutkimusryhmä käyttää myötätunnon lisäksi myötäinnon käsitettä. (Pessi 2014)

Suomalainen tutkimus- ja yritystieto myötätunnon voimasta puuttuu vielä täysin. Kansainväliseen tutkimustietoon ja tutkimusryhmän osaamiseen perustuen myötätunto kytkeytyy elinkeinoelämän taloudelliseen menestykseen kuuden väylän kautta: innovaatiot, asiakas kohtaamiset, rekrytointi ja sitoutuminen, parempi työhyvinvointi, tuotteiden myynti sekä myötäinnon ja myönteisyyden ilmapiiri ja kulttuuri. (Pessi 2014)

Tällä hetkellä myötätunto on arvotrendien ydintä, kaksi kolmesta suomalaisesta pitää sitä ydinarvonaan ja sekä akateeminen tutkimus että liike-elämä on herännyt pohtimaan myötätuntoa ja hyväntahtoisuutta yritysten menestystekijänä. Organisaatioissa helposti sovellettavia myötätuntointerventioita ei ole vielä kansainvälisesti tarjolla. CoPassion hankkeella on siksi mahdollisuus tuottaa tutkimustietoa siitä, miten myötätuntoa voidaan organisaatioissa vahvistaa ja mitä seurauksia tästä on työyhteisön hyvinvoinnille ja yrityksen menestykselle. (Pessi 2014)

Viime vuosina tehdyt lukuisat tutkimukset antavat näyttöä, että ihminen syntyy epäitsekäänä ja auttamishaluisena. Myötätunnon yksilöbiologinen perusta on vahva: vagushermosto aktivoituu ja synnyttää lämpimän tunteen rintaan, kun näemme auttamista. Lisäksi myötätunto ja kyky yhteistyöhön on myös evoluution saatossa ollut ihmislaajalle ratkaiseva kyky. Myötätunto on suomalaisen arvomaailman ytimessä: 80-90% on tutkimuksen mukaan auttanut viime aikoina ystäviään, sukulaisiaan tai tuntematonta ihmistä ja suomalaiset pitävät auttamishaluisuutta keskeisimpänä arvonaan. (Pessi 2014)

Konkreettisesti yrityksen arjessa myötätuntoa on, kun tunnet iloa toisen innostuksen ja ilon jakamisen myötä ja surua toisen kärsimyksen näkemisestä. Myötäinto on innostumista toisen mukana ja toisen tunnetilan lukemista, tämä tyydyttää perustarpeitamme ja vahvistaa merkityksen tunnetta. Myötätunto – ja into pitää yllä yhteisöjen luottamusta ja vaikuttaa yksilöiden ihmiskuvaan ja sen kautta pystymme kokemaan yhteyttä toisiimme. Tämä mahdollistaa innostuksen leviämisen työyhteisön kollektiiviseksi voimaksi ja saa myötätunnon konkreettisesti näkyville teoissa, joita ilmenee jokaisen arjessa. (Pessi 2014)

Myötätunto pyörittää yksilöiden ja yhteisöjen välistä merkityksellisyyden kehää. Myötätunnon nähdään luovan hyvinvointia, terveyttä, onnellisuutta ja jopa tuottavuutta. Myötätunto tuo siis liiketoiminnan merkitysten ja kokemusten talouteen uuden ulottuvuuden. Inhimillisuus, monen innovatiivisen yrityksen ydinarvo, on läheisesti yhteydessä myötätuntoon. Myötätunto antaa perustan inhimillisyydelle, se mahdollistaa saamaan inhimillisyyden asenteen konkreettisempaan muotoon ja ideoita sen vahvistamiseen. (Pessi voima 2014)

Työntekijälle myötätunto- ja myönteisysharjoitteet ja vapaaehtoistoiminta ovat vahvistaneet muun muassa työmotivaatiota ja –tehokkuutta, hyvinvointia ja myönteisiä tunteita sekä ehkäisseet stressiä, uupumusta, ahdistusta ja luoneet merkityksellisyyttä. Merkitystä työssä kokevat ovat työhönsä tyytyväisempiä ja sitoutuneempia. (Pessi 2014)

Työyhteisöissä vastaavat harjoitteet ovat edistäneet laadukkaampien sosiaalisten yhteyksien syntymistä, mikä synnyttää työn voimavaroja ja edesauttaa innostuksen ja hyvinvoinnin leviämistä työyhteisöissä. Johtajan myötätuntoinen esimerkki edistää työntekijöiden sitoutuneisuutta, lojaaliutta ja palveluhenkisyttä. Myötätuntoisuutta harjoittavat tiimit ovat tutkitusti myös menestyneempiä. Myötätunnon vaikutukset myönteisyyteen edistävät palvelevaa johtajuutta, jossa työntekijän ja yhteisön hyvinvointi ovat ensisijaisessa asemassa. Tämä taas edesauttaa merkityksellisyyden kokemusta, mikä johtaa laadukkaampaan työsuoritukseen, mikä taas synnyttää edelleen myönteisyyttä ja myötätuntoa työyhteisöissä. (Pessi 2014)

Sidosryhmiin myötätunto tuo syvyyttä, kestävyyttä ja uskollisuutta. Myönteinen palvelukokemus syntyy, kun koemme työntekijän myönteiset tunteet, kiinnostuksen ja ystävällisyyden. Tämä antaa asiakkaalle lisäarvoa, sillä hyvinvointimme paranee myönteisen palvelukokemuksen myötä ja lisää myös asiakasuskollisuutta. Tutkimuksen mukaan myös Suomessa ollaan valmiita maksamaan enemmän eettisestä, myönteisestä palvelusta ja tuotteista ja että myötätuntoinen työyhteisö on nousemassa yrityksen rekrytointivaltiksi. (Pessi 2014.)

Tutkimusmenetelmät kappaleessa kerron enemmän toimeksiantoani koskevasta kyselytutkimuksesta ja sen taustasta.

3 Keskeisiä käsitteitä

Seuraavaksi avaan käsitteitä, jotka auttavat ymmärtämään ja rajaamaan myötätuntoa tai ovat muuten keskeisiä työn kannalta.

3.1 Empatia, auttaminen ja altruismi

Empatia eli ihmisen kyky ymmärtää toisen ihmisen näkökulma ja tunnetila sekoitetaan usein myötätuntoon. Empatia on paitsi tilannesidonnainen tila, myös yksilöitä erotteleva piirre. Piirteenä empatialla tarkoitetaan taitoa eläytyä toisen ihmisen tunteisiin ja ajatuksiin. Kyky siihen kehittyy jo lapsuudessa, kokemusten ja kiintymyssuhteiden kautta (Peltomaa H. ym. 2008. 130-131). (Ahokas M., Ferchen M., Hankonen N., Lautso A. & Pyysiäinen J. 2008).

CoPassion – tutkimushankkeessa myötätunto nähdään prosessina, jossa huomataan toisen kipu, tunnetaan empatiaa sekä toimitaan helpottaakseen tai lievittääkseen toisen kärsimystä (Myötätunnon mullistava voima 2015). Empatia, tilanne sidonnaisena tilana tai luonteenpiirteenä, nähdään siis osana myötätuntoprosessia.

Altruismi tarkoittaa toisen auttamista itselle koituvien kulujen tai oman edun menettämisen kustannuksella. Auttamista on monenlaista, eikä kaikki auttaminen ole välttämättä altruistista. Normaali ammattirooliin kuuluva auttaminen suljetaan usein altruismin ulkopuolelle. Prososiaalinen käyttäytyminen voidaan määritellä vapaaehtoiseksi ja toisia hyödyttäväksi toiminnaksi, joka ei perustu ammatillisiin velvollisuuksiin tai sopimuksiin. Vastavuoroisuuden perustuva auttaminen on yleistä ja erotetaan myös altruismista. (Helkama K., Myllyniemi R. & Liebkind K. 2010. 246)

Prososiaalisesti käyttäytyessään yksilö edistää ja helpottaa muiden psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia. Se ilmenee pyrkimyksenä auttaa muita ilman palkkiota ja omasta edusta luopumista. Eri kulttuureissa ja ammattiryhmissä prososiaalisuutta arvostetaan eri tavoin. (Peltomaa H. ym. 2008. 130-131)

3.2 Työhyvinvointi ja viestintä

Työhyvinvointi syntyy erilaisten ympäristö – ja yksilöllisten tekijöiden vuorovaikutuksesta. Keskeistä on, että yksilön ominaisuudet ja osaaminen sopivat työympäristön vaatimuksiin ja mahdollisuuksiin. Mukautuminen, eli yksilön välineet ja voimavarat kohdata menetyksiä, haasteita ja uhkia, on tähän vaikuttava tekijä. Yksilön sisäistä stressiä vähentäviä voimavaroja ovat muun muassa terveys, myönteiset uskomukset, ongelmanratkaisutaidot ja

vuorovaikutustaidot. Ulkoisia voimavaroja taas ovat esimerkiksi sosiaalinen tuki ja varakkuus. (Manka, M-L. & Manka M. 2016)

Voimavaralähtöisen mallin mukaan organisaation kulttuuri ja toimintatavat muodostavat perustan työhyvinvoinnille. Lisäksi työn sisältö ja vaikutus mahdollisuudet ovat myös työhyvinvoinnin rakenne tekijöitä, nämä rakenne tekijät muodostavat organisaation rakennepääoman. Sosiaaliseen pääomaan, eli yhteisön henkiseen tilaan vaikuttavat johtamisen laatu ja työilmapiiri. Psykologinen pääoma eli yksilön oma henkinen kunto sekä terveys tuovat oman lisänsä työhyvinvoinnin kokemiseen. (Manka, M-L. & Manka M. 2016)

Kommunikaatio on välttämättömyys viestinnälle, sillä yksilöt kohtaavat toisensa kommunikaation avulla. Kommunikaatio sisältää sanallista ja sanatonta tasoa ja sen avulla välitetään viestiä sekä vaikutetaan muiden ajatteluun ja käyttäytymiseen. Sanallisessa viestinnässä on tärkeää ymmärtää, että sanojen merkitys ei ole kaikille sama ja että jokainen tulkitsee viestin sisällön omista lähtökohdista. Sanaton viestintä koostuu muun muassa eleistä, ilmeistä, katseesta ja etäisyydestä. (Peltomaa H. ym. 2008. 130-131).

Vuorovaikutustaitoja voi harjoitella ja kehittää, eikä kenelläkään ole synnynnäisesti hyviä vuorovaikutustaitoja, vaan niitä opitaan vuorovaikutuksessa. Halu ja taito kuunnella toisia, heidän mielipiteidensä kunnioittaminen, hätäisistä arvioista pidättäytyminen, omien mielipiteiden ilmaiseminen, vahvuuksien tunnistaminen ja kehitettävien osa-alueiden huomaaminen ovat hyviä periaatteita vuorovaikutukseen. Työelämä edellyttää hyviä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja, sillä on tärkeä osata pyytää ja vastaanottaa apua sekä auttaa toisia. (Peltomaa H. ym. 2008. 132-133).

3.3 Palveleva johtajuus

Näkökulmat hyvästä johtajuudesta ovat muuttumassa synnyttäen kysyntää eettisemmälle ja ihmiskeskeisemmälle johtamiselle. Organisaatioiden prioriteeteiksi ovat nousseet innovaatiot ja työntekijöiden hyvinvointi, joten johtajan eettinen ja välittävä käytös ovat tulleet tärkeiksi ominaisuuksiksi. *Positiivisen organisaatiokäyttäytymisen* tutkimusalan mukaan johtajuutta ehdotetaan avaintekijäksi työntekijöiden sitoutumiseen ja organisaation kukoistamiseen. Muutaman vuoden aikana johtajuus teoriat ovat korostaneet jaettua, relatiivista ja globaalimpaa perspektiiviä, jossa erityisesti vuorovaikutus johtajan ja seuraajan välillä on tärkeässä asemassa. (van Dierendonck 2011).

Palveleva johtajuus, on suhteellisen uusi johtamisen tutkimusala, jossa johtajat yhdistävät motivaationsa johtaa palvelemiseen. Palvelevaa johtajuutta havainnollistaa palvelevan

johtajan kuusi keskeistä ominaisuutta: ihmisten kehittäminen, nöyryys, aitous, ihmisten hyväksyminen sellaisena, kun he ovat ja suunnan näyttäminen sekä huolenpito ja vastuu koko instituutiosta. Yksi keskeisimmistä ominaisuuksista on myös se, että ylittää oman edun tavoittelun. Palveleva johtaja hallitsee luomalla organisaatioon mahdollisuuksia auttaa seuraajiaan kasvamaan. Jos verrataan muihin johtajatyyleihin, joissa tavoitteena on organisaation hyvinvointi, palveleva johtaja on aidosti huolissaan toisten palvelemisesta. Tämä asenne mahdollistaa vahvat ihmissuhteet organisaation sisällä. Laadukkaat suhteet, luottamus ja oikeudenmukaisuus johtavat itsensä toteuttamiseen, positiiviseen työasenteeseen, suorituskyykyyn, organisaation kestävyuden vahvistamiseen ja yrityksen sosiaaliseen vastuuseen. (van Dierendonck 2011).

Palvelevaa johtajaa tuetaan seuraajien puolesta, seuraajien ollessa sitoutuneita ja luotettavia. Syntyy ilmapiiri, mikä rohkaisee seuraajia kehittymään ja tulemaan parhaaksi versioksi itsestään. Palveleva johtajuus lisää johtamiseen sosiaalisen vastuun komponentin ja korostaa nimenomaan seuraajien tarvetta ja tärkeyttä. Vaikka vaikuttaminen on yhä johtajan tärkeimpiä elementtejä, palveleva johtajuus siirtää vaikuttamisen painopisteen korostamaan palvelua myös johtaja-seuraaja suhteessa. (van Dierendonck 2011).

Seuraavassa kappaleessa kerron käyttämästäni tutkimusmenetelmästä kyselylomakkeen kahden avoimen kysymyksen tutkimiseen. Tavoitteenani saada tuloksia, joita hankkeen tutkimusryhmä voi mahdollisesti hyödyntää selvittäessään mitä myötätunto suomalaisissa organisaatioissa ja työyhteisöissä tarkoittaa, miten se syntyy ja vahvistuu ja miten sitä ylläpidetään tai kehitetään.

4 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmät ovat pääosin kvalitatiivisia, mutta myös kvantitatiivisia. Koska en osallistunut kyselylomakkeen ja otannan suunnitteluun ja toteuttamiseen, kappale keskittyy laadullisen aineiston analyysiin ja tulkintaan sekä tiedonhankinnan strategiaan.

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan kokonaista joukkoa erilaisia tulkinnallisia tutkimuskäytäntöjä. Keskeisiä tutkimusmetodeja ovat havainnointi, tekstianalyysi, haastattelu sekä litterointi. Opinnäytetyössäni käytän kvalitatiivisille menetelmille tyypillistä sisälönanalyysia eli teemoitan ja luokittelen aineistoa. Lisäksi aineiston laajuuden vuoksi myös kvantifioin aineistoa, eli laadullisen aineiston analyysissä käytettiin myös määrällistä analyysia. Tuloksia esitellään analyysien pohjalta sekä sanallisesti että määrällisesti. (Muuronen 2006, 200-210)

Tutkin kyselylomakkeesta saamiani vastauksia aineistopohjaiselle lähentymistavalle tyypillisen sisällön analyysin keinoin ja valitsin teorian saamieni tulosten perusteella. Aineistopohjainen lähestymistapa tarkoittaa sitä, että teoria muotoillaan tutkittavan aineiston pohjalta eikä aiemman tutkimuksen tai teorianmuodostuksen perusteella. Aineistopohjaisen lähestymistavan käyttö vaihtelee tutkimuskohteen, tarkoituksen, tutkimusprosessin aikana ilmenneiden sattumien sekä mahdollisuuksien mukaan. (Muuronen 2006, 217)

Laadullisen tutkimuksen analysoinnin ja tulkinnan haasteena on tutkijan subjektiiviset ennakkokäsitykset. Alkuperäisten oletusten ei tulisi vaikuttaa tutkimuksen kulkuun ja tuloksiin. Tutkijalta ei saisi myöskään hämärtyä tutkittavien todellisuus: tulokset nousevat tutkittavien kontekstista ja kokemuksista. Hyvän laadullisen tutkimusraportin tulee antaa raportin perusteella käsitys siitä, miten tieto on hankittu ja miten luotettavasta tiedosta on kysymys. (Muuronen 2006, 241-252)

4.1 Kyselylomake, tutkimusjoukko ja tiedonkeruu

CoPassion – tutkimushanke teki kyselylomakkeen osana kyselytutkimusta (Liite 1) joulukuussa 2015. Kyselylomakkeessa kartoitetaan vastaajan ammattiryhmä, sukupuoli sekä ikä ja kysytään kahdeksan kysymystä myötätunnosta, vapaaehtoistyöstä, työn tarkoituksesta ja arvoista. Sisällön analyysini rajautuu kyselylomakkeen kahden viimeisen kysymyksen analysoimiseen.

Kyselylomakkeen laadinnalla ja kysymysten suunnittelulla tehostetaan tutkimuksen onnistumista. Kysymyksiä voidaan muotoilla monella tavalla, yleisimmät muodot ovat avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä tai skaaloihin perustuvaa kysymystyyppiä. CoPassion tutkimusryhmä valitsi käytettäväksi avoimet kysymykset. Avoimien kysymysten avulla pyritään saamaan esiin näkökulmia, joita tutkija ei olisi etukäteen osannut ajatella. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa, mitä hänellä on mielessään, mutta tuottavat sisällöltään kirjavan aineiston, jota saattaa olla vaikea käsitellä ja on luotettavuudeltaan kyseenalaista. (Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009, 196-201)

CoPassion tutkimusryhmän toteuttama kyselylomake oli kaikille vastaajille avoin internet-kysely, joka keräsi 433 vastausta. Tutkimusjoukko valikoitui sen mukaan, ketkä kävivät lomakkeeseen vastaamassa. Lomake oli hankkeen nettisivuilla kolme viikkoa osoitteessa www.copassion.fi. Internet-kyselyn käyttö mahdollisti monipuolisen ja nopean tiedonkeruun ja vastauksia saatiin laajasti eri vastaajilta. Kyselyyn pyydettiin vastaamaan CoPassion hankkeen nettisivuilla sekä Facebookissa, jossa sitä jaettiin hankkeen seuraajien toimesta eteenpäin. Lomakkeeseen pyydettiin vastaamaan hankkeen sivuilla ja Facebookissa, jossa pyyntöä jaettiin seuraajien toimesta eteenpäin.

Kyselytutkimus ei ollut tutkimusryhmän alkuperäisessä tutkimussuunnitelmassa. Ensin tehtiin määrällisiä ja laadullisia mittauksia CoPassion – tutkimushankkeen kumppani yrityksissä. Tämä herätti tarpeen tutkia laajemminkin myötätuntoa työelämän kontekstissa. Kyselytutkimuksen ajatuksena oli tehdä avoin kartoitus ja ensimmäinen koskaan tehty kysely myötätunnosta suomalaisessa työelämässä. Tavoitteena oli saada nopeasti ja paljon vastauksia ja tuloksia siitä, mitä suomalaiset ajattelevat myötätunnosta. Tarkoituksena ei ollut valita edustavaa otantaa, vaan kohderyhmäksi haettiin suomalaisia eri ammattiryhmistä, ikäluokista ja sukupuolista. Määrälliseltä osalta on tehty jatkomittauksia, tavoitteena kerätä pitkittäisotantaa. Kyselytutkimukselle ei ollut sinänsä haettua kohderyhmää, mutta tutkimusryhmä oli tietoinen siitä, että vastaajat ovat mahdollisesti kiinnostuneita CoPassion hankkeesta tai myötätunnosta.

4.2 Aineiston analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa analyysin tekeminen saattaa tuottaa vaikeuksia, sillä vaihtoehtoja on paljon tarjolla eikä tiukkoja sääntöjä ole olemassa. Kuitenkin aineiston runsaus ja kirjavuus tekevät analyysivaiheesta mielenkiintoisen. (Hirsjärvi, S. ym. 2009, 196-201)

Aineiston analysoinnissa kerätty aineisto luokitellaan ja synteessin avulla luokat kootaan uudelleen tieteellisiksi johtopäätöksiksi. Tutkimusaineisto abstrahoidaan eli järjestetään

muotoon, jossa johtopäätökset siirtyvät yleiselle käsitteelliselle ja teoreettiselle tasolle yksittäisistä henkilöistä, tapahtumista ja lausumista eli tässä tapauksessa tutkimuksen otannan vastauksista teorian avulla saaduiksi johtopäätelmiksi. (Muuronen 2006, 241-242)

Sisällön analyysi alkaa omaan aineistoon tutustumalla ja keskeisten käsitteiden haltuunotolla kirjallisuuden avulla. Seuraavaksi aineisto sisäistetään ja teorioidaan, jonka jälkeen tehdään karkea luokittelu ja etsitään keskeisimmät luokat tai teemat. Sen jälkeen tutkimustehtävä ja käsitteet täsmennetään, todetaan ilmiöiden esiintymistiheys sekä poikkeavuudet ja tehdään uusi luokittelu. Saatuja luokkia puolletaan ja horjutetaan aineiston avulla. Lopuksi analyysin tulos siirretään laajempaan tarkastelukehikkoon teorian avulla ja esitetään johtopäätökset sekä tulkinta. (Muuronen, 242-244)

Aloitin sisällönanalyysini tutustumalla CoPassion –tutkimushankkeeseen ja sen määrittelyihin käsitteisiin, jonka jälkeen siirryin aineiston tarkasteluun. Sisällön analyysissä alkuun pääseminen oli työlästä, sillä vastauksia oli paljon ja osa vastauksista oli melko laajoja. Luettuani aineiston vastauksia läpi, erotin jo mahdollisia toistuvia teemoja molempien kysymysten vastauksista.

Rajasin ensin aineiston kysymykseen *Miten myötätunto ilmenee työelämässä?* ja etsin vastauksista toistuvia sanoja ja ajatuksia, joita kirjoitin ylös paperille. Vastauksista erottui kolme eniten toistuvaa teemaa: kuunteleminen, auttaminen ja ymmärtäminen. Merkkasin näitä teemoja eri väritunnuksin: vihreällä kuuntelemisen, punaisella auttamisen ja sinisellä ymmärtämisen. Seuraavaksi kopioin kunkin väritunnuksen vastaukset erilliselle Word –dokumentille ja laskin esiintymistiheydet manuaalisesti. Tämän jälkeen etsin luokkien sisältä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia esimerkiksi lauseenjäseniä eritellen. Näin syntyi pienempiä kategorioita luokkien sisälle. Siirsin taas yhtäläisyydet erillisille dokumenteille ja laskin esiintymistiheydet manuaalisesti. Ensimmäisten teemojen löydettyä, kävin vielä läpi loput vastaukset etsien pienempiä luokkia ja uusia näkökulmia, jotka siirsin taas erilliselle dokumentille laskien esiintymistiheydet manuaalisesti.

Seuraavaksi siirryin tarkastelemaan kysymystä *Miten myötätuntoa voisi parhaiten edistää työelämässä*, samoin keinoin kuin edellistä kysymystä. Huomasin vastauksissa toistuvia sanoja ja ajatuksia ja merkkasin neljä toistuvinta teemaa eri väritunnuksin: puhuminen vihreällä, johtaminen sinisellä, kuunteleminen punaisella ja koulutukset keltaisella. Tämän jälkeen siirsin kunkin kategorian vastaukset erillisille dokumenteille ja laskin esiintymistiheydet manuaalisesti. Näiden luokkien sisältä etsin vielä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia, jaoin luokat vielä pienempiin kategorioihin, siirsin ne erillisille dokumenteille ja laskin esiintymistiheydet manuaalisesti.

Pyrkimyksenäni oli analysoida vastauksia mahdollisimman objektiivisesti, niin ettei omat ennakkokäsitykseni muokanneet tuloksia. Siksi tein tutkimustyön ennen teoriaan tutustumista ja vaikka olin tutustunut CoPassion – tutkimushankkeeseen ja tarvittaviin käsitteisiin, en antanut niiden ohjata tuloksien muodostumisessa. Sisällön analyysin jälkeen siirryin teoriaan, jonka avulla siirsin johtopäätökset teoreettiselle tasolle, pohtien ja tulkiten ja verraten tutkimusaineistoani teorian valossa. Seuraavassa kappaleessa esitän tulokset kyselytutkimuksen kahdesta avoimesta kysymyksestä, joita tutkin sisällönanalyysin menetelmin.

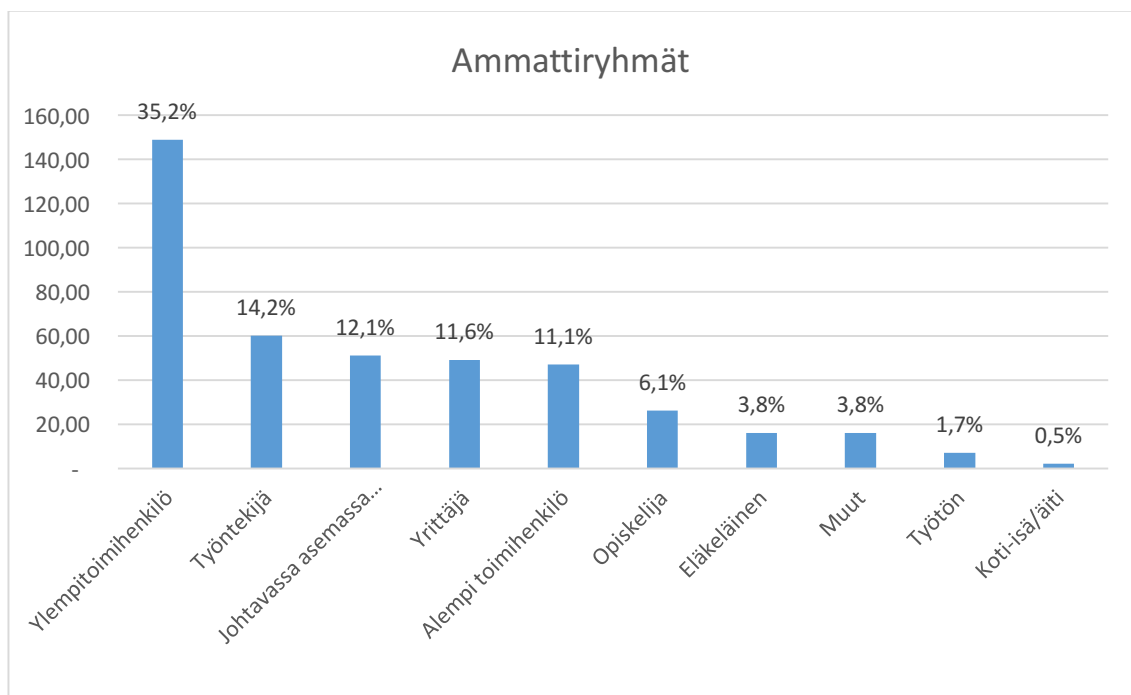
5 Tulokset

CoPassion- tutkimushankkeen toteuttaman tutkimuslomakkeen kahden avoimen kysymyksen vastaukset tuovat esille, miten myötätunto ilmenee työelämässä ja sen edistämisehdotuksia niin työelämässä kuin laajemminkin.

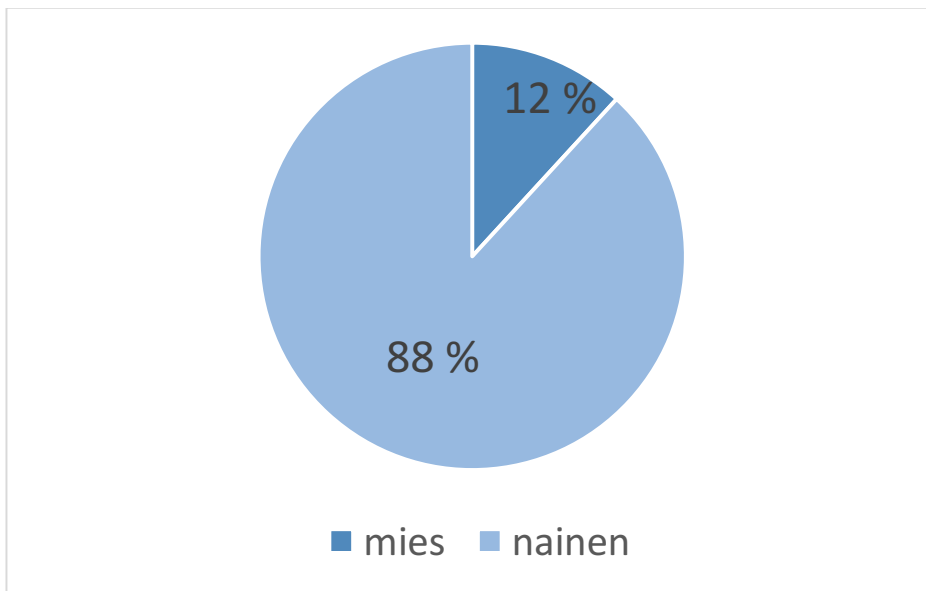
Aluksi poistin 10 vastausta, joissa molemmat tutkimani kysymykset oltiin jätetty vastaamatta. Eli vastauksia kysymyksiini oli yhteensä 423. Seuraavaksi rajasin tutkimuslomakkeen kysymykset ja vastaukset tutkimuslomakkeen kahteen kysymykseen: 1. Miten myötätunto ilmenee sinun työelämässäsi? ja 2. Miten myötätuntoa voisi parhaiten edistää työelämässä ja laajemminkin? Kun poistin molemmista vielä erikseen tyhjät vastaukset, ensimmäiseen kysymykseen jäi vastauksia 313 ja toiseen 418. Seuraavaksi luin vastaukset läpi silmäillen ja huomasin jo esille nousevia teemoja sekä kategorioita, joita vielä tarkemmin etsin kysymys kerrallaan.

Varsinaisia tuloksia ennen esitän taustamuuttujat eli ammattiryhmän, sukupuolen ja iän. Vastaajista suurin osa, 149 vastaajaa, olivat ammattiryhmältään ylempiä toimihenkilöitä. Työntekijöitä vastanneista oli 60, johtavassa asemassa toisen palveluksessa 51, yrittäjiä 49 ja alempia toimihenkilöitä 47. Loput olivat opiskelijoita (26), eläkeläisiä (16), muita (16), työttömiä (7) ja koti-isiä tai äitejä (2) (Taulukko 1).

Taulukko 1. Ammattiryhmät (n=423)

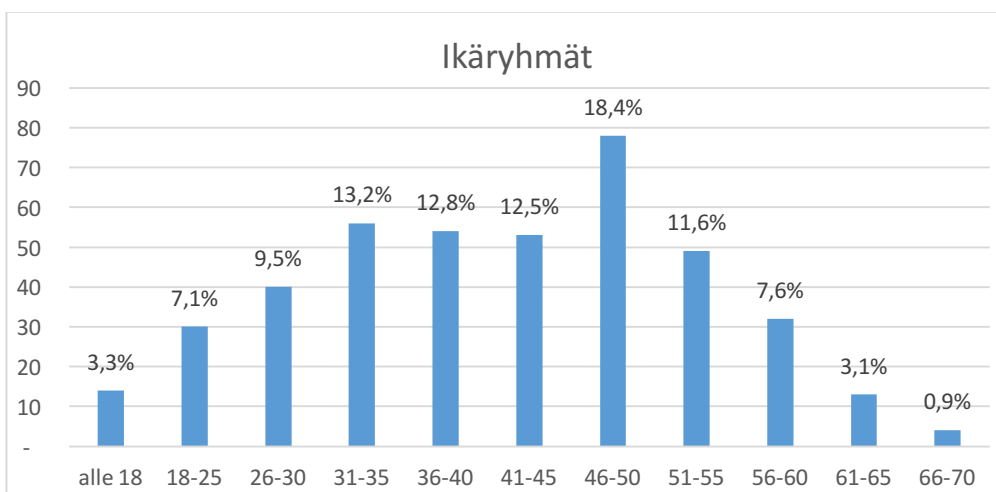


Vastaajista 50 oli miehiä, loput 383 naisia (Kuvio 2). Mikä viittaa siihen, että naiset ovat kiinnostuneempia myötätunnosta ja CoPassion hankkeesta kuin miehet. Tämä kävi ilmi myös osallistumani CoPassion –seminaarin sukupuolijakaumasta.



Kuvio 2. Sukupuolijakauma (n=423)

Vastaajista suurin osa eli 78 vastaajaa oli iältään 46–50-vuotiaita. Seuraavaksi eniten oli 31-35-vuotiaita 56 vastaajan voimin sekä 36-40-vuotiaita 54, 41-45-vuotiaita 53 ja 51-55-vuotiaita 49. Loput jakautuivat seuraavasti: 26–30-vuotiaat 40 vastaajaa, 18–25-vuotiaat 30 vastaajaa, alle 18-vuotiaat 14 vastaajaa, 61-65-vuotiaat 13 vastaajaa ja 66-70-vuotiaat 4 vastaajaa (Kuvio 3).



Kuvio 3. Ikäryhmät (n=423)

5.1 Miten myötätunto ilmenee sinun työelämässäsi?

Rajattuani kyselylomakkeen vastaukset kysymykseen *Miten myötätunto ilmenee sinun työelämässäsi*, poistin tyhjästä vastaukset, joita oli 120. Jäljelle jäi yhteensä 313 vastausta, joista etsin keskeisimpiä teemoja. Ensilukemalta esiin nousi kolme vastauksissa toistuvaa myötätunnon ilmenemismuotoa: Kuunteleminen 19,2%, auttaminen 14,3% ja ymmärtäminen 10,2%.

Kysymykseen vastatuista 313 vastauksesta kuunteleminen mainittiin 60 vastauksessa. Vastaajien mukaan se ilmeni työelämässä kuuntelemalla toisen kuulumisia, kuulluksi tulemisena ja kykyä kuunnella. 33 vastauksessa kuunteluun liitettiin objekti, kuten kuuntelen asiakasta, opiskelijoita, työtovereita, muita tai toista.

”Herkkyytenä, pysähtymisenä toisen ihmisen aitoon kuulemiseen”

16 vastauksessa mainittiin pelkkä predikaatti *kuunteleminen*, vastauksesta riippuen eri muodossa. Vain yhdessä vastauksessa oli mainittu myötätunnon ilmenemisenä ainoastaan kuuntelu, muissa vastauksissa mainittiin kuunteleminen osana laajempaa vastausta.

”Hyväksyntänä, tukena, kuuntelemisena, suojeluna.”

Kuuntelemisella saatetaan viitata myös tietoiseen läsnäoloon. Niin että kuuntelija aidosti kuuntelee sen, mitä hänelle sanotaan, oli sitten kyse työtehtävien opettamisesta tai kuulumisten vaihtamisesta. Aito kuunteleminen ja tietoinen läsnäolo mahdollistavat toisen kärsimyksen tai ilon huomaamisen, jolloin myötätuntoisen vastaamisen, kuten avun antamisen tai myötätunnon osoittamisesta tulee todennäköisempää. Toisinaan myös pelkkä kuunteleminen voi olla riittävä apu toisen kärsimyksen lieventämiseen, vähintäänkin hyvä lähtökohta.

Auttaminen näkyi 45 vastauksessa kontekstista riippuen eri muodossa. Auttaminen ilmeni työelämässä toisten auttamisena, avunantamisena, avuliaisuutena sekä aktiivisena auttamisena tai auttamisena tarvittaessa. Suurimmassa osassa (22) auttaminen mainittiin objektin kanssa, kuten auttamalla toista, muita, ihmisiä tai työtovereita.

”Jos näen, että toisella on hankalaa syystä tai toisesta tarjoudun auttamaan tai yksinkertaisesti olen paikalla, kuuntelen ja osoitan, että ymmärrän.”

Vain predikaatti *auttaminen*, eri muodossaan, mainittiin 13 vastauksessa. Lopuissa puhuttiin esimerkiksi avunsaannista tai avun tarjoamisesta. Kahdeksassa vastauksessa mainit-

tiin pelkästään auttamisen teema, muissa vastauksissa se mainittiin osana muita myötätunnon ilmenemisen muotoja.

"Auttamishaluna ja pieninä tekoina."

Auttaminen osana myötätuntoprosessia voidaan tulkita altruistiseksi auttamiseksi, sillä se tehdään halusta auttaa eikä esimerkiksi velvollisuudesta tai vastavuoroisuudesta. Myötätuntoisessa työyhteisössä kollegan huomattaessa esimerkiksi, että toinen ei osaa tehdä jotain asiaa, hän auttaisi, vaikka ei saisi siitä palkkiota tai joutuisi luopumaan omasta edustaan. Tällä tavoin prososiaalisesti käyttäytyessään yksilö edistää ja helpottaa muiden psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia samalla saaden itselleen merkityksellisyyden kokemusta.

Ymmärtäminen toistui 32 vastauksessa. Ymmärtäminen ilmeni toisen erilaisuuden ymmärtämisenä ja ymmärretyksi tulemisena. Viidessä vastauksessa mainittiin kuunteleminen ja ymmärtäminen, joissa ymmärtämisellä tarkoitettiin kuulemisen ymmärtämistä.

"Kuunnella ja ymmärtää muita, ainakin yrittää, vaikkei sitten olisikaan niin kiinnostunut"

Suurimmassa osassa vastauksissa (22) puhuttiin objektin, kuten työkaverin, asiakkaan tai toisten tilanteen (5), tunteiden (3) tai taustan (3) ymmärtämisestä. Kolmessa vastauksessa ymmärtäminen mainittiin ainoana myötätunnon ilmenemisen muotona, lopuissa se mainittiin muiden ilmenemismuotojen yhteydessä.

"Ymmärrän ihmisten erilaiset taustat ja otan sen huomioon heidän kanssaan työskennellessäni."

Ymmärtämisen vastauksissa oli havaittavissa myötätunnon sekoittamista empatiaan, sillä suurimmassa osassa kategorian vastauksissa puhuttiin objektin, kuten työkaverin, asiakkaan tai toisten tilanteen, tunteiden tai taustan ymmärtämisestä. Empatia on kykyä ymmärtää toisen ihmisen näkökulma ja tunnetila, se on joko tilannesidonnainen tila tai luonteenpiirre, jolloin se tarkoittaa taitoa eläytyä toisen ihmisen tunteisiin ja ajatuksiin (Ahokas M., Ferchen M., Hankonen N., Lautso A. & Pyysiäinen J. 2008). CoPassion – tutkimushankkeen mukaan empatian tunne on vain osa myötätuntoprosessia. Ymmärtämistä voidaan pitää osittaisena myötätunnon ilmenemisenä, mutta tutkimushankkeen määrittelemää myötätuntoa se ei täysin ole.

Näiden kolmen toistuvimman teeman lisäksi myötätunto ilmeni työelämässä läsnäolona 2,8%, asettumalla toisen asemaan 2,2% ja toisen huomioimisena 2,2%.

"Myötätunto ilmenee läsnäolona, hyväksyntänä ja levollisuuden kokemuksena"

Sekä kannustuksena 1,5%, luottamuksena 1,5% ja että nähdään jokainen omana yksilönään "ihminen ihmisenä" 1,5%.

"Ihmisen kohtaamista ihmisenä kaikissa tilanteissa."

Teoria osuudessa esittämäni myötätunnon ja kärsimyksen yhteydestä luettuani, palasin vielä aineistoon, etsien näkyviä vastauksissa viitteitä tästä. Vastaajista 9,9% liitti myötätunnon ilmenemisen suoraan jonkinlaiseen kärsimykseen, kuten vaikeaan tilanteeseen, sairauteen tai taustaan.

"Silloin kun jollakin on vaikeaa, niin häntä tuetaan monen ihmisen toimesta ja välittävällä otteella."

Myös auttaminen, kuunteleminen ja ymmärtäminen ovat tekoja, jotka ovat tärkeitä läheisen kärsiessä. Auttamiseen, kuuntelemiseen ja ymmärtämiseen liittyvissä vastauksissa toistui viitteitä siitä, että myötätuntoa ilmenee erityisesti kärsimyksen läsnä ollessa. Esimerkiksi, kun autetaan, ymmärretään ja kuunnellaan vaikeissa tilanteissa, kiireen tai kärsimyksen keskellä.

Auttaminen voidaan yhdistää kärsimyksen lieventämiseen, sillä lähtökohtaisesti apua tarvitaan ja tarjotaan jonkin hankalan tilanteen, kiireen tai esimerkiksi osaamattomuuden vuoksi. Siksi niin työelämän ulkopuolinen stressaava tilanne, työelämän sisäinen kiire tai uuden työtavan sisäistäminen voivat synnyttää kärsimystä, joka mahdollisesti johtaa myötätunnon ilmenemiseen, tässä tapauksessa auttamiseen.

Osassa vastauksissa, joissa toistui teema ymmärtäminen, viitattiin esimerkiksi toisen käytöksen tai tilanteen ymmärtämiseen. Täten ymmärtämisen voi myös nähdä kärsimyksen lieventämisen keinona. Esimerkiksi kun työtoveri on alakuloinen tai tehottomampi kärsimyksen seurauksena, reagoidaan siihen armollisesti ymmärtämällä. Tutkimustuloksissa toistuvat myös myötätunnon ilmenemismuodot kuten läsnäolo, toisen huomioiminen ja luottamus, jotka ovat toisen kärsimyksen huomaamisen edellytyksiä.

22 vastaajaa eli 7 % mainitsi, että myötätuntoa ei ilmene, omalla kohdallaan sitä ei ole ilmennyt tai sitä ilmenee heikosti.

”Koska teen työtä yksin, myötätunto tarkoittaisi sitä että tunnen myötätuntoa myös itseäni kohtaan ja tämä jää monesti puuttumaan”

Lisäksi tyhjiä vastauksia kysymykseen oli jätetty 110. Kysymys miten myötätuntoa voitaisiin parhaiten edistää työelämässä ja laajemminkin oli saanut 418 vastausta, kun taas kysymys, miten myötätunto ilmenee sinun työelämässäsi, sai 313 vastausta. Eli 105 vastaajaa olivat esittäneet kehitysideoita, mutta eivät olleet vastanneet, miten sitä ilmenee. Tämä voisi viitata siihen, että vastaajien työelämässä ei tällä hetkellä ilmene myötätuntoa, mutta sitä toivottaisiin esiintyvän. Yhdistäen tyhjät vastaukset ja 22 vastaajaa, jotka vastasivat niin, että myötätuntoa ei ilmene saadaan 142 vastaajaa, joiden työelämässä ei mitään luultavammin ilmene myötätuntoa tai he eivät osanneet kertoa miten. Myötätunnon puuttumiseen viittaavat ovat merkittäviä ja legitimoivat CoPassion –tutkimushankkeen tarpeen myötätunnon edistämisen osalta.

Yhteenvetona voidaan esittää, että myötätunto ilmenee vastaajien työelämässä muun muassa kuuntelemisen, auttamisen ja ymmärtämisen muodossa. Lisäksi sitä ilmenee läsnäolona, toisen asemaan asettumalla, toisen huomioimisena, kannustuksena, luottamuksena ja inhimillisyytenä. Suurin osa vastaajista vastasi, että myötätuntoa ilmenee, mutta paljon oli jätetty myös tyhjiä vastauksia ja vastauksia, joissa myötätuntoa ei näkynyt oli 7% vastauksista.

5.2 Miten myötätuntoa voisi parhaiten edistää työelämässä?

Rajasin ensin kyselylomakkeen kysymykseen, *miten myötätuntoa voisi parhaiten edistää työelämässä*. Jo ensi lukemalta havaitsin 418 vastauksessa toistuvia teemoja. Lukiessani vastauksia läpi, poistin tyhjiksi jätetyt vastaukset, joita oli 15. Vastauksista erottui neljä toistuvinta teemaa myötätunnon edistämiseen: puhuminen 16,2 %, johtaminen 14,8 % sekä hieman pienemmät luokat kuunteleminen 8,1 % ja koulutukset 6,7 %.

Puhuminen synonyymeineen mainittiin yhteensä 68 vastauksessa. Yhdistin samaan luokkaan vastaukset, joissa mainittiin keskusteleminen, dialogisuus ja kommunikaatio myötätunnon edistämisen keinona. Puhumista kaivattiin työelämään enemmän, avoimempaa keskustelua sekä myötätunnosta puhumista. Enemmän, avoimempaa, laadukkaampaa tai

kunnioittavampaa dialogisuutta, kommunikointia ja keskustelua ehdotettiin 37 vastauksessa.

"Avoimen ilmapiirin luominen, jotta muutkin kokevat puhumisen turvallisena."

Myötätunnosta puhumista ja keskustelemista ehdotettiin 22 vastauksessa. Loput yhdeksän vastausta koskivat jostain yksittäisestä aiheesta, kuten tunteista, arvoista, työn tavoitteista tai hankalista asioista puhumista. 12 vastauksessa puhuminen nähtiin ainoana edistämisen keinona, muissa se oli mainittu osana laajempaa vastausta. 22 vastaajaa oli ammattiryhmästä ylempi toimihenkilö ja 10 johtavassa asemassa toisen palveluksessa.

"Käydä keskustelua ja lisätä ymmärrystä myötätunnosta."

Kuuntelu mainittiin 34 vastauksessa. Predikaatti kuuntelu toistettiin 10 vastauksessa, eri muodossaan. 11 vastauksessa se oli liitetty objektiin, kuten kuuntelemalla toisia, työkavereita tai ihmisiä.

"Ihmisten tasapuolinen kohtelu sekä kuunteleminen."

Kuuntelemisen taitoja ehdotettiin opeteltavaksi 4 vastauksessa.

"Opettelemalla kuuntelemisen taitoa ja ymmärtämään toisia heidän lähtökohdistaan käsin"

Kolmessa vastauksessa mainittiin ainoastaan kuuntelu myötätunnon edistämisen keinona, lopuissa sitä oltiin ehdotettu muiden ideoiden yhteydessä.

Puhuminen ja kuunteleminen toistuivat 24,3 % vastauksissa myötätunnon edistämisen keinona. Kollegoihin tutustuminen ja aito kuunteleminen luovat avoimempaa työilmapiiriä ja niin opitaan tuntemaan kollegat syvemmin ja luodaan laadukkaampia ihmissuhteita myös työpaikan sisälle. Näin kärsimyksen huomaamisesta tulee todennäköisempää myös työyhteisön jäsenten kesken, sillä kärsimyksen huomaamiseen vaikuttaa aika ja hyvä vuorovaikutus. Esimerkiksi työyhteisön jäsenen puhuessa vaikeasta tilanteestaan toiselle jäsenelle avoimesti, mahdollistuu myötätunto prosessin alkaminen. Siksi avoimemman vuorovaikutuksen luominen on hyvä lähtökohta edistää myötätuntoa työyhteisöissä. Laadukkaat ihmissuhteet vaikuttavat siihen, voiko kollegat luottaa ja kertoa toisilleen heidän kärsimyksensä ja vahvat siteet organisaation jäsenten välillä lisää tiedonkulkua kärsimyksensä, mikä mahdollistaa myötätunnon edistymisen.

Suomalaisten vähäpuheisuus voi olla yhteydessä siihen, että puhumisen on eniten ehdotettu myötätunnon edistämisen keino, mutta kuunteleminen oli toistuvien myötätunnon ilmenemismuoto.

Yhteensä 62 vastaajaa yhdisti myötätunnon edistämisen liittyvän johtamiseen. Johtajan asemaa, roolia, persoonaa ja esimerkkiä pidettiin tärkeänä myötätunnon edistämiseksi organisaatioissa. Lisäksi johtajavalinnat, johtajan taidot ja esimieskoulutukset nostettiin esille. Myötätunnon edistämisen tuli 20 vastaajan mukaan lähteä johdon esimerkistä.

”Kaikki lähtee kuitenkin johdosta ja heidän halustaan tuoda myötätuntoa työelämään”

18 vastaajaa uskoi myötätunnon edistyvän kiinnittämällä huomiota johtajavalintoihin, mikä edesauttaisi hyvän johtajuuden syntymistä organisaatioon.

”Valitsemalla esimieheksi ja johtajiksi parempia ihmisjohtajia.”

11 vastaajaa ehdotti esimiehille koulutuksia tai kursseja.

”Esimieskoulutuksella jossa empatiakykyä korostetaan”

16 vastauksessa mainittiin pelkästään johtamisen teema myötätunnon edistämisen keinona niin työelämässä kuin laajemminkin, loppuissa vastauksissa se oli osana muita edistämisen keinoja. 21 vastaajaa oli ammattiryhmältään ylempiä toimihenkilöitä ja 10 vastaajaa ammattiryhmästä *johtavassa asemassa toisen palveluksessa*.

Myös CoPassion –työhankkeen mukaan johtajan myötätuntoinen esimerkki edistää työntekijöiden sitoutuneisuutta, lojaaliutta ja palveluhenkisyttä. Lisäksi myötätunnon vaikutukset myönteisyyteen edistävät palvelevaa johtajuutta, jossa työntekijän ja yhteisön hyvinvointi ovat ensisijaisessa asemassa. (Pessi 2014)

Koulutus teema toistui 28 vastauksessa. Koulutus kategorian 10 vastaajaa ehdottivat työpaikoille mm. myötätunto, itsetuntemus tai tunne koulutuksia.

”Kouluttamalla koko henkilöstöä tunne- tarve-tietoisuudesta ja rakentaa kumppanuusmalliin perustuvaa toimintakulttuuria.”

13 vastaajista tarttui laajempaan kontekstiin, ehdottaen sen edistämisen alkavan jo varhaiskasvatuksesta, peruskoulun opetustarjonnasta.

”Opettamisella jo lapsesta lähtien päiväkodissa ja koulussa”

Kuusi vastaajaa vastasi tulkinnanvaraisesti *kouluttamalla* tai *koulutuksella*, niin että vastauksesta ei käynyt sen tarkemmin ilmi millaista koulutusta he tarkoittivat.

”Yhteisten koulutusten myötä”

8 vastauksessa myötätunnon edistämisen keinona mainittiin ainoastaan kouluttaminen, muissa 20 vastauksessa, se mainittiin osana muita ehdotuksia.

CoPassion –tutkimusryhmä järjestää myötätuntokoulutuksia ja tarkastelee niiden vaikutuksia muun muassa yritysten asiakaspalveluun, johtamiseen ja yhteistyöhön. Tulokset siitä, että vastaajat ehdottavat myös koulutuksia järjestettäväksi legitimoivat entisestään näiden koulutusten tarvetta.

Myötätuntoa voitaisiin kyselylomakkeeseen vastanneiden mukaan parhaiten edistää työelämässä ja laajemminkin puhumalla ja kuuntelemalla, johdon esimerkillä ja johtajavalinnoilla sekä koulutuksilla ja opetuksella. Näiden neljän suurimman luokan lisäksi myötätuntoa voisi vastaajien mielestä edistää työelämässä oman esimerkin avulla, eli olemalla itse myötätuntoinen 3,8%, yhteistyötä ja tiimityötä tekemällä 3,8% ja toisen asemaan asettamisella 2,6%.

”Tekemällä enemmän yhteistyötä, niin oppisi miten vois toistaan enemmän auttaa ja ottaa huomioon.”

Sekä osoittamalla myötätunnon arvon ja hyödyn 2,3%, lisäämällä tietoisuutta myötätunnosta 2,1% ja läsnäoloharjoitusten ja meditaation avulla 1,9%.

”Lisätä tietoisuutta myötätunnosta. Mindfulness harjoitukset.”

15 vastaajaa olivat jättäneet kysymykseen vastaamatta, heistä 10 oli jättänyt vastaamatta myös kysymykseen, miten myötätunto ilmenee sinun työelämässäsi. Vastaamattomat kysymykset ovat saattaneet johtua siitä, että vastaajalla ei ollut kehittämissuhteita tai hän on ajatellut, että myötätuntoa ei välttämättä tarvita työelämän kontekstissa eli sitä ei ole tarvetta kehittää.

Myötätunnon puuttumisen seuraukset ovat laaja-alaisia siinä missä sen ilmenemisen vaikutukset. Siksi toistuvat tulokset siitä, että myötätuntoa ei ilmene, ovat merkittäviä ja luovat tarvetta kehittää työkaluja myötätunnon mittaamiseen ja edistämiseen työelämän kontekstissa.

Tuloksien viitoittamana avaan seuraavassa kappaleessa tuloksissa esille tulleita käsitteitä eri teorioihin tukeutuen. Jonka jälkeen tarkastelen myötätuntoa organisaation kontekstissa *Compassion revealed: What we know about compassion at work? (And where we need to know more)* –artikkelin avulla.

6 Myötätunto organisaation kontekstissa

Compassion revealed: What we know about compassion at work? (And where we need to know more) -artikkeli esittää tämänhetkisen ymmärryksen myötätunnon luonnosta ja vaikutuksista organisaatioissa, olosuhteita jotka edistävät myötätuntoa. Lisäksi artikkeli esittää ehdotuksia myötätunnon institutionalisointiin ja jatkotutkimuskohteita. Esitys tarkastelee viime vuosikymmenien organisaatiotutkimusten julkaisuja myötätunnosta ja kutsuu koulukuntia tutkimaan kärsimyksen ja myötätunnon näkökulmaa työelämässä. Myötätunnon ja kärsimyksen tutkiminen auttaa ymmärtämään ja tiedostamaan myötätunnon ja kärsimyksen luontoa ja myötätunnon voimaa. (Lilius J., Kanov J., Dutton J., Worline M. & Maitli S. 2011, 1-2.)

Organisaatiotutkijat esittävät, että kärsimys on väistämätöntä ihmiselämässä ja myötätuntoa tarvitaan sekä sitä ilmenee kärsimyksen keskellä. Kärsimys tarkoittaa epämiellyttävää subjektiivista kokemusta, kuten fyysinen tai tunneperäinen kipu, trauma, psyykkinen uupumus, eksistentiaalinen ahdistus ja yhteydetttömyys. Kärsimystä voi aiheuttaa jokin työelämän sisäinen tai ulkopuolinen tilanne tai tapahtuma kuten läheisen kuolema tai sairaus tai työpaikan sisällä esimerkiksi kollegan loukkaava käytös. Kuitenkaan, kärsimys ei tunne rajoja eli ei ole väliä aiheuttaako sen työpaikan sisäinen tai ulkopuolinen tapahtuma. Kärsimystä esiintyy kaikissa työyhteisöissä ja moraalisen huolen lisäksi se on myös taloudellinen rasite. Yhdysvalloissa työntekijöiden suru kustantaa vuosittain 75 biljoonaa dollaria ja työstressi sekä uupumiset tuhansia biljoonia. (Lilius J. ym. 2011, 3-4.)

Compassion muodostuu latinalaisista sanoista "Passio" mikä tarkoittaa kärsimystä ja "com", mikä tarkoittaa yhdessä, eli yhdessä kärsimistä, *to suffer together*. Myötätunnon ja kärsimyksen yhteydellä on syvät filosofiset ja uskonnolliset juuret. Monet eri uskontojen ja filosofioiden edustajat avaavat tätä yhteyttä. Esimerkiksi teologi Thomas Aquinas on todennut, että kukaan ei tule myötätuntoiseksi ilman kärsimystä. (Lilius J. ym. 2011, 5.)

Toinen tärkeä johtoajatus on myötätunnon ja kärsimyksen perusluonne ihmiskunnalle. Modernit filosofit, henkiset ajattelijat ja yhteiskuntatieteilijät ovat huomanneet myötätunnon tärkeyden sosiaaliseen elämään. Dalai lama rinnastaa myötätunnon ihmisyyteen ja Keltner väittää ihmisten kehittyneen myötätuntoisiksi. Myötätunto ja sen yhteys kärsimykseen ja ihmisyyteen on ikivanha konsepti, joka on levinnyt kirjoituksiin ja aatteisiin yli kulttuurien ja perintöjen. (Lilius J. ym. 2011, 5-6.)

Myötätunto on monitasoinen merkitykseltään, se vaikuttaa niin yksilö-, yhteisö- kuin organisaatiotasolla. Yksilötasolla voidaan tarkastella esimerkiksi itsemyötätuntoa tai yksilön

osallistumista myötätuntoprosessiin. Yhteisö taso koskee kahdenkeskeistä myötätuntoa ja ihmissuhteiden laatua ja organisaatiotasolla voidaan tarkastella kollektiivisempaa myötätuntoa ja myötätunnon institutionalisointia. Seuraavaksi avaan myötätuntoa organisaation kontekstissa, jossa monitasoisuutta on havaittavissa niin myötätunnon ilmenemisessä organisaatioissa, sen vaikutuksissa kuin institutionalisoitumisessa.

6.1 Miten myötätunto ilmenee organisaatioissa

Organisaatiotutkijat esittävät myötätunnon kolmiosaisena prosessina. Ensin huomataan toisen kärsimys, sitten tunnetaan empatiaa ja yhteys toiseen, jonka jälkeen toimitaan vähentääkseen toisen kärsimystä. Tämä kolmiosainen myötätunto prosessi tarkastelee myötätuntoa sen antajan näkökulmasta. Lisäksi se erottaa myötätunnon empatiasta ja tunteesta eikä näe myötätuntoa luonteenpiirteenä. (Lilius J. ym. 2011, 6.)

Sen huomaaminen, että toinen kärsii tai on hälytystilassa, edellyttää tietoista läsnäoloa tai kärsimyksen läsnäoloa. Kärsimyksen huomioiminen tuo tietoisuutta ja huomioijalle nousee empaattinen huoli kärsijästä. Hän tuntee myötätuntoa, kärsii mukana, ja usein toimii vähentääkseen kärsimystä. Työyhteisöissä toiminta voi olla esimerkiksi henkistä tukea, materiaalista tukea tai ajan antamista ja joustavuutta. (Lilius J. ym. 2011, 6-7.)

Myötätunnon muodot voidaan jakaa kahdenkeskeiseen ja kollektiiviseen. Kahden ihmisen välinen myötätunto tapahtuu, kun yksi ihminen huomaa toisen kärsimyksen, tuntee myötätuntoa ja toimii helpottaakseen kärsijän tilaa. Kollektiivista myötätuntoa on, kun yksilö huomaa toisen kärsimyksen, mutta siitä tulee sosiaalinen prosessi missä useampi yhteisön jäsen tiedostaa kärsimyksen ja kokee empatiaa. Yhteisön jäsenet toimivat yhdessä helpottaakseen kärsijää. Idea kollektiivisesta myötätunnosta on teorioitu tunneperäiseksi, ajattomaksi, organisaation kapasiteetiksi. Sitä nimitetään myös organisaationaaliseksi myötätunnoksi. (Lilius J. ym. 2011, 7-9.)

Myötätunnon kompetenssia voidaan arvioida neljällä eri mitalla: ulottuvuus, skaala, nopeus ja erityisyys. Ulottuvuus (Scope) viittaa niiden resurssien laajuuteen, mitä kärsijälle tarjotaan. Skaala (Scale) taas mittaa resurssien voimakkuutta. Nopeus (Speed) mittaa aikaa, jossa resurssit ovat tarjottu ja erikoistuminen (Specialization) viittaa tasoon, missä resurssit ovat kustomoitu kärsijän tarpeiden ja tilanteen mukaan. Organisaation jäsenen myötätuntoinen kompetenssi on kriittinen taito, joka voidaan rinnastaa sosiaaliseen älykkyyteen. (Lilius J. ym. 2011, 9.)

Myötätunnon muotojen vaihtelevuuteen viitataan myös tutkimuksissa, jotka tutkivat myötätunnon mitattavuutta. Duttonin (2006) ja Millerin (2007) myötätunnon mittaamisen lähestymistapa sisältää laadukasta todistusaineistoa myötätunnon kolmiosaisesta prosessista eli huomaamisesta, tuntemisesta ja kärsimykseen vastaamisesta. Liliuksen (2008) tutkimus taas kysyi vastaajilta, kuinka usein he ovat kokeneet myötätuntoa työpaikallaan. Samalla tapaa, kun myötätuntoa voi mitata luonteenpiirteenä sitä voidaan myös mitata organisaation ominaisuutena. Esimerkiksi sen asteen mukaan, millaisia rutiineja organisaatiolla on kärsimyksen huomaamisen, myötätunnon tuntemisen ja kärsimykseen vastaamisen toteuttamiseen. Myös yrityksen yhteiskuntavastuu voidaan nähdä myötätuntoisuuden mittarina. (Lilius J. ym. 2011, 9-10.)

Tutkimukset viittaavat myös pyrkimykseen nähdä kompetenssin vaihtelua myötätunnon ilmaisussa. Myötätunnon kompetenssia voidaan arvioida sen laajuuden, skaalan, nopeuden tai erityisyyden mukaan. Myötätuntoinen vastaus voi myös vaihdella ekstensiivisyydeltään esimerkiksi yksinkertaisista huolen ilmaisuista, työ-pohjaiseen apuun tai toimiin jotka ohentavat työn ja arkielämän roolien välistä rajaa. (Lilius J. ym. 2011, 10.)

6.2 Myötätunnon vaikutukset organisaatioon

Frost (1999) esittää, että myötätunto on keskeinen osa organisaation toimintaa, sillä on tärkeitä seurauksia työntekijöille, organisaatioille ja asiakkaille. Myötätunnolla on monia suotuisia seurauksia riippumatta siitä antaako, saako vai todistaako myötätuntoa. Intensiivisemmin se vaikuttaa heihin, jotka sitä vastaanottavat. Heidän on helpompi selvitä vaikeasta tilanteesta ja edetä eteenpäin kärsimyksen keskellä. Tutkimukset osoittavat, että terveydenhuollossa myötätunnon vaikutus lieventää potilaan ahdistusta ja edistää positiivisesti potilaan terveyttä. Samalla tavalla kuin terveydenhuollossa, myötätunnolla on myös positiivisia vaikutuksia organisaatioissa. Esimerkiksi läheisen menehtyessä, kollegalla on tärkeä rooli kärsivän työtoverin toipumiseen. Kärsimyksestä on vaikea toipua, jos kipuaan ei saa ilmaista. Siksi kollegan myötätunto legitimoit kärsimyksen ja mahdollistaa toipumisen. Kärsimyksen legitimaation lisäksi kollega voi kolmiosaisen myötätuntoprosessin taivoin toimia helpottaakseen kärsimystä esimerkiksi henkisen tuen tai joustavuuden avulla. (Lilius J. ym. 2011, 10-11.)

Tutkimuksissa käy ilmi, että töiden väliaikainen keskeyttäminen auttaa työntekijöitä lieventämään ahdistustaan ja sopeutumaan fyysisesti ja henkisesti traumaattiseen kokemukseen. Vaikkakin tilapäinen töiden keskeyttäminen ei kuulosta taloudellisesti varteenotettava vaihtoehdolta, tulee huomioida, että myötätunnon kokemuksella on tärkeä rooli kärsivän työhön paluun kannalta. (Lilius J. ym. 2011, 11.)

Organisaatiotutkijat ovat todistaneet työntekijöistään välittämisen ja arvostamisen tärkeyden ja tämän olevan tuloksellista niin työntekijöille, kuin koko organisaatiolle. Työntekijät, jotka olivat kokeneet myötätuntoa työyhteisössään, olivat sitoutuneempia organisaatioon ja kuvaili organisaatiotaan ja kollegojaan positiivisesti. Myös yhteisen trauman kokeminen ja myötätunnon vastaanottaminen vahvistivat kollegoiden välisiä laadukkaita suhteita ja lisäsi yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Lilius J. ym. 2011, 11-12.)

Tutkimukset osoittavat, että myötätuntoa kokeneet työntekijät ilmoittavat todennäköisemmin kokevansa positiivisia tunteita työssään. Organisaation jäsen, joka huomaa toisen relatiivisen hädän nousevan kyvyttömyydestä päästä kohti tavoitteitaan, voi toimia helpotukseksi toista pääsemään kohti heidän pyrkimyksiään ja toiveitaan. Samoin huonojen uutisten suhteen, myötätunto on lievityksen muoto, jonka avulla huonoa uutista voi vaimentaa suojaamalla vastaanottajan kunniaa ja hyvinvointia. Myötätunnon vaikutukset, lempeän meditaation kautta, rakentaa resursseja, jotka tuottavat korkeampaa tyytyväisyyttä elämään ja vähentää taipumusta masennukseen. (Lilius J. ym. 2011, 12.)

Yksilöt, jotka kokevat myötätuntoa osoittavat huolenpitoa ja tukea todennäköisemmin eteenpäin. Myötätunnon kierre on erityisen tärkeä hoitoalan kontekstissa, missä työ aiheuttaa stressiä, uupumusta ja myötätunto väsymystä. Tehokas organisaatiollinen ja yksilöllinen toiminta tehostuu laajuudeltaan, kun huolehtivaa käyttäytymistä osoitetaan myös kollegoille. Huolehtijat vaikuttavat positiivisesti, mutta tämänkaltainen myötätunto myös täydentää tunneperäisiä resursseja, joita tarvitaan asiakkaiden hoitoon. Lisäksi ohjaajat, jotka kokivat, että organisaatio arvostaa heitä ja välittää heidän hyvinvoinnistaan, tukivat alaisiaan. (Lilius J. ym. 2011, 12-13.)

Myötätunnon vaikutukset yltyvät sen vastaanottajaan, todistajaan sekä osallistujiin. Huonojen uutisten kohdalla myötätunnolla voi olla positiivisia vaikutuksia työntekijän asenteisiin ja käsityksiin lomauttajia kohtaan. Lisäksi toisten hyveellisen käytöksen todistaminen saa ihmiset tuntemaan ylevyyttä, positiivisia tunteita, jotka johtavat muita käyttäytymään samoin. Tämä todistaa myös myötätunnon kierrettä eli sitä, kuinka myötätunto synnyttää myötätuntoa. (Lilius J. ym. 2011, 14.)

Myötätunto prosessiin osallistumisesta on positiivista näyttöä. Vaikka oletetaan, että myötätunnon antaminen on uuvuttava ponnistus, on myös todisteita siitä, että siitä saa tyydytystä. Tutkimukset myös osoittavat, että itsensä myötätuntoisina näkevät ovat vastaanottavaisempia toisten apuun, mikä lieventää myös heidän omia psyykkisiä stressireaktioita. (Lilius J. ym. 2011, 15.)

Myötätunto on tärkeää yksilöille, jotka joutuvat työnsä puolesta aiheuttamaan toisille kärsimystä, kuten irtisanomisten tai muiden huonojen uutisten kertomisen merkeissä, sillä kärsimyksen tuottaminen on kivuliasta myös sen tuottajalle. Myötätunto tuo tällaisissa tilanteissa helpotusta niin kärsijälle kuin huonojen uutisten tuojalle. Huonojen uutisten kohdalla, myötätunnolla on positiivisia vaikutuksia myös organisaation maineelle.

Myötätuntoisella työilmapiirillä on vaikutuksia myös siihen, kuinka suurta yhteyttä yksilöt tunsivat organisaatioonsa, kollegoihinsa ja organisaation tavoitteisiin. Perustasolla tutkimus osoittaa, että myötätunto assosioituu korkeamman asteen yhteenkuuluvuuden tunteeseen. (Lilius J. ym. 2011, 15.)

Tutkijat siis väittävät, että myötätunnon kokemus saa aikaan suuria vaikutuksia organisaation jäsenille, asiakkaille ja koko organisaatiolle. Näiden tulosten valossa, on syytä tutkia organisaation olosuhteita, jotka helpottavat myötätunnon prosessia tulemaan tärkeäksi organisaation kontekstissa. (Lilius J. ym. 2011, 16.)

6.3 Myötätuntoa edistävät olosuhteet organisaatioissa

Tarkastellessa myötätuntoa organisaation kontekstissa, tarkastellaan sitä, miten organisaation konteksti muokkaa yksilöiden kykyä ja halua huomata, tuntea ja toimia kärsimyksen läsnä ollessa, niin yksilöinä kuin koordinoituna kollektiivina. Vaikka myötätunto on fundamentaalista ihmisille, organisaation päivittäiset toimet ja paineet olla tuottava sekä tehokas usein hämärtää työn inhimillisyyttä ja vähentää kapasiteettia huomata toisen kärsimystä sekä aikaa ja resursseja reagoida toisen kärsimykseen. Tutkimukset esittävät, että organisaatiot helpottavat myötätunnon syntymistä kahdella tapaa: (1) epäsuorasti, edistäen olosuhteita, joissa myötätunnon spontaani prosessi todennäköisemmin kehittyy; ja (2) yrityksellä rutinoida myötätuntoa institutionalisoidun myötätuntoprosessin kautta. (Lilius J. ym. 2011, 16-17.)

Olosuhteita, jotka edistävät spontaanin myötätuntoprosessin syntymistä, voidaan tarkastella kolmiosaisen myötätuntoprosessin avulla. Kärsimyksen huomaamista ja tiedostamista voidaan edistää vähintään kahden kanavan kautta: toisen vireyden tai tunnetilan muutoksen huomaamisen kautta tai työyhteisön jäsenen puhuessa vaikeasta olosuhteestaan kollegan tai kollegoiden kanssa. Perustasolla, kärsimyksen huomaaminen riippuu ajasta ja hyvästä vuorovaikutuksesta. Tuottavuuden ja tehokkuuden paineet vähentävät kärsimyksen huomaamisen todennäköisyyttä ja yhteyden syntymistä sekä läsnäoloa. Myös köyhemmät kommunikoinnin muodot, kuten sähköpostiviestintä, heikentävät toisen kärsimyksen signaalien huomaamista. Fyysiset tilat, rakenteet ja kommunikaatiorutiinit, jotka tuovat

kollegoita säännöllisesti tiiviiseen kontaktiin mahdollistaa huomaamaan, millainen kollega tyypillisesti on. Tämä taas luo mahdollisuuden huomata poikkeavuuden tai muutoksia heidän käyttäytymisessään, mikä saattaa johtua kärsimyksestä. (Lilius J. ym. 2011, 17.)

Kärsimyksen tiedostamista helpottaa työpaikan sisäisten ihmissuhteiden laatu. Laadukkaammille ihmissuhteille on tunnusomaista se, kuinka osapuolet tuntevat ja toimivat toisiaan kohtaan. Työsuhteet vaihtelevat tunnesiteen vahvuudeltaan, vahva tunneside saa ihmiset tuntemaan kuuluvuutta, nähdyksi tulemista, että he eivät ole yksin ja että heidät tunnetaan. Se, että tuntee kollegansa tällä tavoin, mahdollistaa sen, että tuntee heidän normaalin tilansa ja käytöksensä ja huomaa kun tähän tulee muutoksia. Lisäksi laadukas yhteys vaikuttaa myös siihen, jatkuuko myötätunto prosessi kärsimyksen huomaamista pidemmälle. Laadukkaat suhteet myös vaikuttavat siihen, voiko kollegat luottaa ja kertoa toisilleen heidän kivuliaita asioitaan. Vahvat siteet organisaation jäsenten välillä lisää tiedonkulkua kärsimyksestä. (Lilius J. ym. 2011, 18.)

Olosuhteet, jotka edesauttavat kärsimyksen huomaamista voivat olla myös kulttuurisia. Organisaation ja työryhmien normit ja rajat työn ja arjen välillä vaikuttavat siihen, kuinka sopivaa ja tyypillistä on jakaa henkilökohtaisia asioita ja vaikeuksia. Samankaltaisesti, olemassa olevat rutiinit liittyen asiakkaiden ja yhteisön palveluun, saattaa auttaa levittämään tietoa kärsimyksen huomaamisesta. (Lilius J. ym. 2011, 19.)

Organisaation johtajat ovat tärkeä rooli kärsimyksen huomaamisen arvon ja legitiimiyden rakentamisessa. Johtajan toimet voivat olla dramaattisia ja näkyviä. Johtajat voivat muokata organisaation normeja välittämiseen ja myötätuntoon päin. Symbolinen ja avullinen johtajan käytös saa aikaan ja vahvistaa arvoja, jotka edesauttavat muita huomaamaan, että on hyväksyttävää ja tarpeellista tietää toisten elämästä ja huomata kipu ja kärsimys myös organisaation sisällä. Vastaavanlaiset toimet voidaan reflektoida myös paremmin jokapäiväiseen käyttöön huolehtivan johtamismallin avulla. (Lilius J. ym. 2011, 19-20.)

Kun kollegan kärsimys tiedostetaan, työntekijät kokevat empaattista huolta tiettyjen olosuhteiden edellyttäminä. Laadukkaat suhteet ovat taas avainasemassa, sillä ne auttavat asettumaan toisen asemaan tehostaen empaattisen huolen todennäköisyyttä. Kulttuuriset olosuhteet tekevät todennäköisemmäksi sen, että näitä tunteita koetaan ja jaetaan toisten kanssa, ja vaikeiden tunteiden prosessointi normalisoituu. Organisaation arvot kokonaisvaltaisen ihmisyyden ympärillä ja inhimillisyyden näyttäminen tehostaa avointa tunneperäisen kivun ilmaisemista mikä voi edesauttaa empaattisen huolen lisääntymistä. (Lilius J. ym. 2011, 20.)

Johtajat ovat avainasemassa myös empaattisen huolen mahdollistamisessa ilmaisemalla tunteitaan yleisemmin, erityisesti huolenpitoa ja huolta. Nämä tulokset yhtyvät viimeaikaiseen liikkeeseen kohti ihmisläheisempiä johtamismalleja, missä korostetaan toisten tunnetason tiedostamista ja siihen vastaamista. (Lilius J. ym. 2011, 20.)

Tietoisuus kollegan kärsimyksestä ja empaattisuus ovat tärkeitä, mutta ei riittäviä, olosuhteita myötätuntoiseen vastaamiseen. Usein kärsimys on sellaisessa muodossa ja luonnossa, että sopivan vastauksen antaminen ei ole selkeää, mikä saattaa avun tarjoamisen ihmistenväliseksi riskipitoiseksi yritykseksi. Riski johtaa siihen, että laadukkaat suhteet kollegoiden välillä, on taas tärkein tekijä. Luottamus on tärkein olosuhde haavoittuvuuden hyväksymiseen, mikä taas vaikuttaa kärsimykseen vastaamiseen. (Lilius J. ym. 2011, 21.)

Suhteen laatu ei ainoastaan vaikuta myötätuntoisen vastauksen todennäköisyyteen, vaan myös vastauksen kompetenssiin eli sen nopeuteen, ulottuvuuteen, skaalaan ja kustomointiin. Toisen tunteminen tarjoaa ymmärrykselle pohjan siitä, mikä sopii parhaiten kärsijälle, vähentäen vastaamisen riskiä ja lisäten vastauksen kompetenssia. Monipuolinen ja vahva verkosto myös tehostaa vastauksen kompetenssia. (Lilius J. ym. 2011, 22.)

Johtajan toimet ovat tässäkin tärkeässä asemassa. Kun johtajat demonstroivat myötätuntoista vastaamisesta, he legitimoivat sen arvoa ja sen vaivan kannattavuutta, uhraamalla omaa aikaansa ja organisaation resursseja, samalla rohkaisten ja kannustaen toisia vastaamaan muiden kärsimykseen. Johtajien myötätuntoinen vastaaminen myös näyttää mallia sopivasta vastaamisen muodosta vähentämällä epävarmuutta ja haavoittuvuutta, mitkä saattavat muutoin sisältyä vastaamiseen. Tämä on erityisen tärkeää tilanteissa, joissa työntekijät haluavat auttaa kärsivää kollegaa, mutta eivät ole tarpeeksi läheisiä toimiakseen ilman tätä mallia. (Lilius J. ym. 2011, 21.)

6.4 Myötätunnon institutionalisointi ja tutkimusehdotukset

Mikä tahansa usein toistuva inhimillinen toiminta vakiintuu vähitellen vaivattomasti toistettavaksi eli totunnaistuu, mikä on psykologinen etu, koska se rajoittaa valintamahdollisuuksia. Institutionalisoinnissa eli toiminnan vakiintumisessa tai totunnaistumisessa instituutioilla tarkoitetaan tapojen joukkoja, joissa sekä toimijoiden että heidän toimintojensa tyypit ovat totunnaistuneet. Tämä vähentää vuorovaikutukseen osallistuvien toimijoiden psyykkistä jännitettä. Näin ollen energiaa vapautuu elintärkeisiin päätöksiin, koska jokaista tilannetta ei tarvitse aina määritellä uudelleen. Oikeutuksen eli legitimaation avulla selitetään miksi jokin asia kuuluu tehdä niin kuin se tehdään. (Saaristo K. & Jokinen K. 2009, 73-74.).

Myötätuntoprosessi voi olla epävirallinen ja muotoutuva, spontaani prosessi, joka on myötätunnon antajien ja vastaanottajien olosuhteiden sekä organisaationaalisen kontekstin muokkaama. Samalla organisaatio voi myös lähestyä myötätuntoa institutionalisoimalla sitä erilaisten työkalujen, struktuurien ja ohjelmien avulla, jotka laukaisevat myötätunnon syntymistä ja vähentävät kärsimystä. (Lilius J. ym. 2011, 21-22.)

Myötätuntoa voidaan institutionalisoida niin rationaalisista kuin symbolisista syistä. Rationaalisista lähtökohdista, organisaatio voi rutinoida tunteisiin taottuja prosesseja vähentääkseen mahdollista epävarmuutta ja arvaamattomuutta ja huomattaessa, tuntiessa sekä vastatessa ainutlaatuisesti jokaiseen kärsimykseen, mikä tulee julki organisaatiossa. Tämä sopii yhteen sen käsityksen kanssa, että organisaatiot voivat käyttää byrokraattista kontrollia hillitäkseen ja hallinnoidakseen häiritseviä tunteita, kuten kärsimystä. Symbolisista syistä, myötätunnon institutionalisointi luo ja ylläpitää niiden toimien ja toimijoiden legitimiyyttä, jotka yhdistyvät myötätuntoprosessiin. Myötätunnon institutionalisointi juurruttaa näitä struktuureja tarkoituksella ja legitimaatiolla, yli myötätunnon välineellisen ja rationaalisen sisällön. Eli organisaatiot ottavat käyttöönsä erilaisia mekanismeja, mitkä edistävät myötätuntoprosessia kollektiivisena saavutuksena. (Lilius J. ym. 2011, 22-23.)

Myötätunnon institutionalisointia tulisi kuitenkin tutkia laajemmin. Pakotetulla myötätunnonla saattaa olla negatiivisia vaikutuksia. Institutionalisoitumisen rajoitteet viittaavat siihen, että myötätunnon tulisi toimia orgaanisemmin, vapaammin sekä ilman systematisointia ja kontrollia. (Lilius J. ym. 2011, 26.)

Lisäksi voitaisiin tutkia myötätunnon negatiivisia seurauksia, sillä myötätunto voi tulla kalliiksi kaikille sen osapuolille. Jotkut yksilöt haluavat pitää kärsimyksensä itsellään ja erityisesti erossa työelämästään. Tällöin he voisivat kokea häpeää vastaanottaessaan myötätunnoista huomiota tukevilta kollegoiltaan. Työntekijät voivat myös kokea painetta näyttää myötätuntoa, vaikka eivät sitä tunne. Tätä voisi tapahtua erityisesti myötätunnon institutionalisoituessa. (Lilius J ym. 2011, 26)

Myötätunnon tutkiminen on ajankohtainen ja jännittävä tutkimuskohde. Organisaatio mallit jotka väittävät, että ihmisluonto koostuu vain yksilöllisestä itsekeskeisyydestä, on väistymässä. Uudet tutkimukset osoittavat fundamentaalisen empaattisuuden ja myötätuntoisuuden suuntaan, niin ihmisen biologian ja sosiaalisen elämän suhteen. Tutkimalla myötätuntoa ja osoittamalla sen arvoa muutetaan Frostin (1999) näkemystä siitä, että meiltä puuttuu olennainen ja tärkeä myötätunnon aspekti organisaation kontekstista. On kuitenkin

kin vielä paljon tutkittavaa ja opittavaa myötätunnosta organisaation kontekstissa. (Lilius J. ym. 2011, 27.)

Lilius ym. (2008) tutkimuksessa lähes 10% vastaajista kertoi vastatessaan myötätunnon ilmenemiseen työpaikoilla myötätunnon puuttumisesta. Osa näistä tarinoista oli hyvinkin yksityiskohtaisia ja tunnelatauksellisia. Vaikkakin myötätunnolla voi olla uskomattoman arvokkaita vaikutuksia sen vastaanottajalle, he jotka jäävät ilman myötätuntoista vastausta silloin kun sitä tarvitaan, tuntevat olonsa merkityksettömiksi ja loukatuiksi. Systemaattisempi testaaminen työntekijöiden kokemuksista ja havainnoista, silloin kuin myötätuntoinen vastaus olisi odotettavissa, mutta ei toteudu, voisi edistää ymmärrystä myötätunnosta ja kunnioittavasta ihmissuhde kohtelusta. (Lilius J ym. 2011, 25)

Seuraavassa kappaleessa esitän johtopäätökset ja suositukset tuloksista, esitetyn tietopohjan avulla tarkasteltuna.

7 Johtopäätökset ja suositukset

7.1 Myötätunnon ilmeneminen työelämässä

Tuloksieni perusteella myötätunto ilmenee suomalaisessa työelämässä muun muassa auttamisena, kuuntelemisena ja ymmärtämisenä. Lisäksi se näkyy läsnäolona, toisen huomioimisena ja kannustamisena ja luottamuksena. Vastaajista 7% mukaan myötätuntoa ei ilmene heidän työyhteisöissään.

Kärsimyksen ja myötätunnon konsepti näkyy myös kyselytutkimukseen vastanneiden käsitteistä myötätunnosta ja sen ilmenemisestä työelämässä. Esittämäni teorian mukaan kärsimys on väistämätöntä ihmiselämässä, siksi myötätuntoa tarvitaan sekä sitä ilmenee erityisesti kärsimyksen keskellä. Kärsimys ei tunne esimerkiksi työelämän ja arjen välisiä rajoja, joten sitä on syytä tarkastella myös organisaation kontekstissa. (Lilius J. ym. 2011, 3-4.)

Kuunteleminen oli tuloksissa toistuvimman myötätunnon ilmenemismuoto. Vastaajien mukaan se ilmeni työelämässä kuuntelemalla toisen kuulumisia, kuulluksi tulemisena ja kykynä kuunnella. Halu ja taito kuunnella on myös hyvän vuorovaikutuksen perusta. Työelämä edellyttää hyviä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja, sillä on tärkeää osata pyytää ja vastaanottaa apua sekä auttaa toisia (Peltomaa H. ym. 2008. 132-133).

Toisia kuuntelemalla ja toisiin tutustumalla osana myötätunnoista vastaamista, on positiivisia vaikutuksia niin kuuntelijalle ja kuulluksi tulleelle, kuin tämän prosessin todistajalle. Tuloksissa toistuva kuuntelemisen teema, erityisesti kuulluksi tuleminen, on tärkeää yksilötasolla, sillä myötätunto vaikuttaa intensiivisemmin heihin, jotka sitä vastaanottavat. Heidän on helpompi selvitä vaikeasta tilanteesta ja edetä eteenpäin kärsimyksen keskellä. Toisten kuuntelemisen todistaminen tuottaa positiivisia tunteita ja saattaa saada muutkin kuuntelemaan kollegoitaan. Myötätuntoinen vastaaminen siis synnyttää myötätunnon kierteen ja vaikuttaa myös myötätuntoprosessin todistajiin positiivisesti. Vaikka oletetaan, että myötätunnon antaminen on uuvuttava ponnistus, on todisteita siitä, että siitä saa tyydytystä ja lisäksi itsensä myötätuntoisina näkevät ovat vastaanottavaisempia toisten apuun, mikä lieventää myös heidän omia psyykkisiä stressireaktioita. (Lilius J. ym. 2011, 10-15.)

Kahdenkeskeinen myötätunto tapahtuu, kun yksi ihminen huomaa toisen kärsimyksen, tuntee myötätuntoa ja toimii helpottaakseen kärsijän tilaa. Esittämäni teorian mukaan kärsimyksen huomaamista voidaan edistää joko toisen viereyden tai tunnetilan huomaamisen kautta tai työyhteisön jäsenen puhuessa kärsimyksestään. (Lilius J. ym. 2011)

Eli kärsimyksen huomaamisen edellytyksenä voidaan pitää kuuntelemista osana toimivaa vuorovaikutusta. Tuloksissa toisten kuulumisten ja huolien kuuntelemisella viitataan vuorovaikutustaitojen lisäksi kollegoihin tutustumiseen.

Kollegoiden väliset laadukkaat ihmissuhteet, mahdollistaa sen, että tuntee heidän normaalin tilansa ja käytöksensä ja huomaa kun tähän tulee muutoksia. Lisäksi laadukas yhteys vaikuttaa myös siihen, jatkuuko myötätunto prosessi kärsimyksen huomaamista pidemmälle. Laadukkaat suhteet myös vaikuttavat siihen, voiko kollegat luottaa ja kertoa toisilleen heidän kärsimyksistään. (Lilius J. ym. 2011, 18.)

Olosuhteet, jotka edesauttavat kärsimyksen huomaamista voivat olla myös kulttuurisia. Organisaation ja työryhmien normit ja rajat työn ja arjen välillä vaikuttavat siihen, kuinka sopivaa ja tyypillistä on jakaa henkilökohtaisia asioita ja vaikeuksia. Laadukkaat suhteet kollegoiden välillä, on tärkein myötätuntoisen vastauksen tekijä, sillä luottamus on tärkein olosuhde haavoittuvuuden hyväksymiseen, mikä taas vaikuttaa kärsimykseen vastaamiseen. Suhteen laatu ei ainoastaan vaikuta myötätuntoisen vastauksen todennäköisyyteen, vaan myös vastauksen kompetenssiin. Monipuolinen ja vahva verkosto tehostaa myös vastauksen kompetenssia. (Lilius J. ym. 2011, 18-22.)

Kuuntelemisen vastanneiden työpaikoilla on viitteitä kulttuurista, jossa kuuntelemista ja kuulluksi tulemistä tapahtuu. Toimiva vuorovaikutuskulttuuri työpaikalla mahdollistaa kärsimykseen vastaamista ja vahva verkosto, jossa kollegat tuntevat ja tutustuvat toisiinsa, tehostaa taas vastauksen kompetenssia.

Auttaminen ilmeni tuloksissa toisten auttamisena, avunantamisena, avuliaisuutena sekä aktiivisena auttamisena tai auttamisena tarvittaessa. Suurimmassa osassa vastauksissa auttaminen mainittiin objektin kanssa, kuten auttamalla toista, muita, ihmisiä tai työtovereita.

CoPassion –tutkimushankkeen mukaan myötätunto rakentuu henkilön kyvystä havaita toisen tunnetiloja, halusta auttaa ja tukea ja hyvän tekemisestä eli toisen auttamisesta. (Pessi 2014)

Auttaminen vaikuttaa intensiivisemmin heihin, jotka sitä vastaanottavat. Lisäksi itsensä myötätuntoisina näkevät ovat vastaanottavaisempia toisten apuun, mikä lieventää myös heidän omia psyykkisiä stressireaktioita. (Lilius J. ym. 2011, 15.)

Tuloksissa ilmenevä toisten auttaminen on ekstensiivistä myötätunnon ilmenemistä, sillä myötätuntoisesti toimiva tuntee empatiaa, kärsii mukana, ja usein toimii vähentääkseen kärsimystä. Työyhteisöissä tämä toiminta voi olla esimerkiksi henkistä tukea, materiaalista tukea tai ajan antamista ja joustavuutta eli auttamista. (Lilius J. ym. 2011.).

Hyvän tekeminen ja toisten auttaminen on merkityksellisyyden kokemusta vahvistava tekijä myös yrityskontekstissa (Pessi 2014). Auttavaisella ja myötätuntoisella työilmapiirillä on vaikutuksia siihen, kuinka suurta yhteyttä yksilöt tunsivat organisaatioonsa, kollegoihinsa ja organisaation tavoitteisiin (Lilius J. ym. 2011, 15.).

Ymmärtäminen ilmeni tuloksissa toisen erilaisuuden ymmärtämisenä ja ymmärretyksi tulemisena. Suurimmassa osassa vastauksissa puhuttiin objektiin, kuten työkaverin, asiakkaan tai toisten tilanteen, tunteiden tai taustan ymmärtämisestä.

Organisaation arvot kokonaisvaltaisen ihmisyyden ympärillä ja inhimillisyyden näyttämisen tehostaa avointa tunneperäisen kivun ilmaisemista mikä voi edesauttaa empaattisen huolen lisääntymistä. (Lilius J. ym. 2011, 20.)

Hyväksyvä ja inhimillinen ymmärtäminen on siis hyvä perusta myötätuntoiseen organisaatioon. Kuitenkaan ymmärtäminen ei ole välttämättä ekstensiivistä myötätunnon ilmenemistä, vaan enemmänkin empatiaa. Empatiaa ja ymmärtämistä voidaan kuitenkin pitää osana myötätuntoprosessia. Sillä myötätunto nähdään prosessina, jossa huomataan toisen kipu, tunnetaan empatiaa sekä toimitaan helpottaakseen tai lievittääkseen toisen kärsimystä (Myötätunnon mullistava voima 2015).

Myötätunnon kolmiosainen prosessi tarkastelee myötätuntoa antajan näkökulmasta ja erottaa myötätunnon empatiasta sekä luonteenpiirteestä (Lilius J. ym. 2011.). Tulosten myötätunnon ilmenemistä voidaan tarkastella teorian esittämään kolmiosaisen myötätuntoprosessiin verraten. Vastaukset, joissa myötätunnon sanottiin ilmenevän esimerkiksi auttamisen, kuuntelemisen tai kannustamisen muodossa, osoittavat, että suomalaisessa työelämässä tapahtuu myötätunnon kolmiosaista prosessia. Esimerkiksi auttamisen kategorian vastaukset viittaavat siihen, että prosessin kaksi ensimmäistä vaihetta, eli kärsimyksen huomaaminen ja empatian tunne on jo saavutettu ja ryhdytty konkreettisiin tekoihin eli avun tarjoamiseen.

Tuloksissa ei näkynyt viitteitä, että myötätunnon ilmeneminen olisi yltänyt kollektiiviseen myötätuntoon, jossa myötätunnon antamisesta muodostuu sosiaalinen prosessi. Suomalaisessa työelämässä myötätuntoprosessi jäi suurimmalta osin kahdenkeskeiseksi. Vas-

taukset olivat suurimmalta osin yksikön ensimmäisessä persoonassa, kuten ”*Tarvittaessa autan muita.*”.

Tulosten perusteella voidaan esittää yhteenvedona, että suomalaisessa työelämässä myötätuntoa ilmenee kärsimyksen keskellä. Kärsimykseen vastataan myötätuntoisesti muun muassa kuuntelemalla, auttamalla ja ymmärtämällä toista. Vastaajat tarkastelivat myötätuntoa antajan näkökulmasta, eivätkä niinkään pitäneet sitä luonteenpiirteenä. Myötätunnon kolmiosaista prosessia eli myötätunnon huomaamista, empatian tuntemista ja myötätuntoista vastaamista, oli havaittavissa vastaajien työyhteisöissä. Vaikka myötätunnon kompetenssia oli hieman hankala erottaa vastauksista, niin sen ekstensiivisyydessä oli havaittavissa eroja esimerkiksi ymmärtämisen ja auttamisen välillä.

Frost (1999) esittää, että myötätunto on keskeinen osa organisaation toimintaa, sillä on tärkeitä seurauksia työntekijöille, organisaatioille ja asiakkaille. Organisaatiotutkijat ovat todistaneet muun muassa työntekijöistään välittämisen ja arvostamisen tärkeyden ja tämän olevan tuloksellista niin työntekijöille, kuin koko organisaatiolle. Työntekijät, jotka olivat kokeneet myötätuntoa työyhteisössään, olivat sitoutuneempia organisaatioon ja kuvaili organisaatiotaan ja kollegojaan positiivisesti.

Myötätunto myös pyörittää monitasoista merkityksellisyyden kehää edistäen hyvinvointia, terveyttä, onnellisuutta ja jopa tuottavuutta. Lisäksi myötätunto tuo liiketoimintaan uuden ulottuvuuden antaen perustan inhimillisyydelle, joka on monen innovatiivisen yrityksen ydinarvo. (Pessi voima 2014)

Myötätunnottomassa organisaatiossa jäädään siis paitsi näistä merkittävistä myötätunnon eduista. Lisäksi kärsimyksen esiintyminen kaikissa työyhteisöissä on moraalisen huolen lisäksi myös taloudellinen rasite. Yhdysvalloissa työntekijöiden suru kustantaa vuosittain 75 biljoonaa dollaria ja työstressi sekä uupumiset tuhansia biljoonia. (Lilius J. ym. 2011, 3-4.)

Tuloksissa 7% vastaajista kertoi, että myötätuntoa ei ilmene. Lisäksi 33,5% vastaajista olivat esittäneet kehitysideoita, mutta eivät olleet vastanneet siihen, miten myötätuntoa ilmenee. Tämä voisi viitata siihen, että vastaajien työelämässä ei tällä hetkellä ilmene myötätuntoa, mutta sitä toivottaisiin esiintyvän.

Myös Lilius ym (2008) tutkimuksessa lähes 10% vastaajista kertoi myötätunnon puuttumisesta työpaikoilta. Osa vastauksista oli hyvinkin yksityiskohtaisia ja tunnelatauksellisia. Vaikkakin myötätunnolla onkin arvokkaita vaikutuksia sen vastaanottajalle, he jotka jäävät

ilman myötätuntoista vastausta, tuntevat olonsa merkityksettömiksi ja loukatuiksi. (Lilius J ym. 2011, 25)

CoPassion –tutkimushanke tekee tärkeää työtä, jotta saamme tuloksia käyttöön myötätunnon mullistavasta voimasta ja todistettua sen taloudelliset hyödyt myös suomessa ja edistettyä työelämä myötätuntoisemmaksi. Seuraavaksi johtopäätelmiä tuloksien myötätunnon edistämideoista teorian esittämiin olosuhteisiin, jotka edistävät myötätuntoa organisaation kontekstissa.

7.2 Myötätunnon edistäminen työelämässä ja laajemmin

Tarkastellessa myötätuntoa työelämässä, voidaan tarkastella miten organisaation konteksti muokkaa yksilöiden kykyä ja halua huomata, tuntea ja toimia kärsimyksen läsnä ollessa, niin yksilöinä kuin kollektiivina. Organisaatiot voivat helpottaa myötätunnon syntymistä muun muassa edistämällä olosuhteita, joissa myötätunnon spontaani prosessi todennäköisemmin kehittyy tai yrityksellä rutinoida myötätuntoa institutionalisoidun myötätuntoprosessin kautta (Lilius J. ym. 2011, 3-4.)

Lomakkeen vastaajat ehdottivat myötätunnon edistämiskeinoiksi muun muassa puhumista, johtamista, kuuntelemista ja koulutuksia. Puhuminen ja kuunteleminen muodostivat suurimman luokan myötätunnon edistämisehdotuksista, mikä korreloi teoriassa esitettyyn tutkimukseen siitä, että perustasolla, kärsimyksen huomaaminen riippuu hyvästä vuorovaikutuksesta. Kärsimyksen huomaamista ja tiedostamista voidaan edistää työyhteisön jäsenen puhuessa vaikeasta olosuhteestaan kollegan tai kollegoiden kanssa (Lilius J. ym. 2011, 17.).

Köyhemmät kommunikoinnin muodot, kuten sähköpostiviestintä, heikentävät toisen kärsimyksen signaalien huomaamista. Kommunikaatorutiinit, jotka tuovat kollegoita säännöllisesti tiiviiseen kontaktiin mahdollistaa huomaamaan, millainen kollega tyypillisesti on. Tämä taas luo mahdollisuuden huomata poikkeavuuden tai muutoksia heidän käyttäytymisessään, mikä saattaa johtua kärsimyksestä. Siksi vuorovaikutukseen panostaminen luominen on prioriteetti myötätunnon edistämiseen. (Lilius J. ym. 2011).

Olosuhteet jotka edesauttavat kärsimyksen huomaamista ovat myös kulttuurisia. Organisaation normit ja rajat työn ja arjen välillä vaikuttavat siihen, kuinka sopivaa ja tyypillistä on jakaa henkilökohtaisia asioita (Lilius J. ym. 2011).

Vastauksissa toistuva johtamisen teema korreloi myös esittämäni teorian käsitykseen johtajan roolin keskeisyydestä. Organisaation johtajilla on tärkeä rooli kärsimyksen huomaamisen arvon ja legitimiuden rakentamisessa. Johtajan asemaa, roolia, persoonaa ja esimerkkiä pidettiin kyselylomakkeen vastauksissa tärkeänä myötätunnon edistämiseksi organisaatioissa. Nämä ovat myös esittämäni teorian mukaan keskeisiä tekijöitä myötätunnon edistämiseen työyhteisöissä, sillä johtajan käytös saa aikaan ja vahvistaa arvoja, jotka edesauttavat muita huomaamaan, että on tärkeää tietää toisten elämästä ja huomata kärsimys myös organisaation sisällä. Johtajan myötätuntoinen esimerkki edistää myös työntekijöiden sitoutuneisuutta, lojaaliutta ja palveluhenkisyttä (Pessi 2014).

Kun johtajat harjoittavat myötätuntoista käyttäytymistä, he legitimoivat sen arvoa ja sen vaivan kannattavuutta, uhraamalla omaa aikaansa ja organisaation resursseja, samalla rohkaisten ja kannustaen toisia esimerkiksi vastaamaan muiden kärsimykseen. Tämä näyttää mallia sopivasta vastaamisen muodosta vähentämällä epävarmuutta ja haavoittuvuutta, mitkä saattavat muutoin sisältyä kollegoiden väliseen myötätuntoiseen vastaamiseen. Tämä on erityisen tärkeää tilanteissa, joissa työntekijät haluavat auttaa kärsivää kollegaa, mutta eivät ole tarpeeksi läheisiä toimiakseen ilman tätä mallia. (Lilius J. ym. 2011, 21.)

Johtajan myötätuntoinen esimerkki, kuten empaattinen huoli tai huolenpito yhtyy viimeaikaiseen liikkeeseen kohti ihmissläheisempiä johtamismalleja, missä korostetaan toisten tunnetason tiedostamista ja siihen vastaamista (Lilius J. ym. 2011, 20.). Lisäksi organisaatioiden prioriteeteiksi nousseet innovaatiot ja työntekijöiden hyvinvointi, ovat tuoneet kysyntää eettisemmälle ja ihmiskeskeisemmälle johtamiselle (van Dierendonck 2011).

Myös johtajavalinnat, johtajan taidot ja esimieskoulutukset nostettiin vastauksissa toistuvasti esille. Johtajat voivat muokata organisaation normeja välittämiseen ja myötätuntoon päin, siksi huomion kiinnittäminen johtajavalintoihin ja esimieskoulutukset ovat myös tärkeä myötätunnon edistämisen keino (Lilius J. ym. 2011).

Palvelevan johtajan ominaisuudet ja asenne sopisivat myötätuntoiseksi pyrkivään organisaatioon. Palveleva johtaja on aidosti huolissaan toisten palvelemisesta, ylittää oman edun tavoittelun ja hallitsee luomalla organisaatioon mahdollisuuksia auttaa seuraajiaan kasvamaan (van Dierendonck 2011). Tämä asenne synnyttää muun muassa vahvoja ihmissuhteita ja luottamusta, mitkä ovat avainasemassa myös myötätuntoisen ilmapiirin syntymiseen.

Koulutus kategorian vastaajat ehdottivat työpaikoille muun muassa myötätunto, itsetuntemus tai tunne koulutuksia. Tämä korreloi CoPassion -tutkimuksen lähtöoletukseen siitä, että myötätuntotaitoja voi oppia. Tutkimusryhmän tavoitteena onkin kehittää mittareita, joilla havainnoidaan esimerkiksi työelämän tunnetaitoja edistävien koulutusten vaikutuksia johtamiseen ja työyhteisöön (Myötätunnon mullistava voima 2015). Myös esittämäni teorian mukaan myötätuntoa voidaan institutionalisoida erilaisten työkalujen, struktuurien ja ohjelmien avulla, jotka laukaisevat myötätunnon syntymistä ja vähentävät kärsimystä (Lilius J. ym. 2011, 21–22.).

Suurin osa *koulutukset* teeman vastauksissa myötätunnon edistämistä tarkastellaan laajemmassa kontekstissa, sillä he ehdottivat peruskoulutukseen tai päiväkotiin myötätunnosta opettamista. Tätä näkökulmaa ei pohdittu esittämässäni teoriassa, mutta se keskityikin tarkastelemaan myötätuntoa vain organisaation kontekstissa. Kuitenkin Lilius ym. ehdottaa, että myötätunnon institutionalisointia tulisi tutkia laajemmin. Sillä pakotetulla myötätunnolla saattaa olla negatiivisia vaikutuksia. Institutionalisoitumisen rajoitteet viittaavat siihen, että myötätunnon tulisi toimia orgaanisemmin, vapaammin sekä ilman systematisointia ja kontrollia. (Lilius J. ym. 2011, 26.)

Se, että vastaaja ehdotukset myötätunnon edistämiseen korreloivat esittämäni teorian olosuhteisiin ja CoPassion –tutkimusryhmän toimenpiteisiin, legitimoit entisestään tutkimusryhmän työtä ja tuloksien tarvetta. Seuraavassa kappaleessa esitän suositukset jatkotutkimuksista.

7.3 Suositukset

CoPassion tutkimushankkeen työ on tuonut ja tuo paljon uutta ja tärkeää tietoa myötätunnosta suomalaisessa työelämässä. Hankkeen tutkimustuloksien julkaisemisen jälkeen saadaan vielä jatkotutkimusehdotuksia, joiden avulla päästään tarkastelemaan yhä syvemmin myötätunnon voimaa työelämän kontekstissa.

Tutkimustulosten perusteella voisi ehdottaa, että myötätunnon ilmenemistä suomalaisessa työelämässä voitaisiin tutkia vielä tarkemmin, niin että saataisiin tuloksia myös myötätunnon kolmiosaisesta prosessista ja kompetenssista. Tätä tutkimalla saataisiin paremmin selville, kuinka paljon suomalaisessa työelämässä ilmenee hankkeen määrittelemää myötätuntoa.

Kyselytutkimuksen tuloksia voisi tarkastella kokonaisuudessaan vastaaja kerrallaan, niin pääsisi paremmin sisään vastaajan todellisuuteen ja pystyisi tulkitsemaan hänen käsityksiään myötätunnosta työelämässä ja millaiseen myötätuntonäkemykseen sekä arvomaailmaan ne perustuvat.

Itseäni kiinnostaisi tutkia lisää myötätuntoa työelämässä johdon assistentin näkökulmasta. Johdon assistentin työnkuvaan kuuluu työyhteisön jäsenten auttaminen. Vaikka auttaminen työnkuvana ei lasketa altruistiseksi auttamiseksi, myötätuntoinen työilmapiiri toisi assistentin työhön merkityksellisyyttä ja syvyyttä. Erityisesti, jos myötätuntoa osattaisiin arvostaa ja sitä saisi antaa, todistaa sekä pääsisi myös vastaanottamaan työyhteisössään.

Johdon assistentti on työnsä puolesta tiiviisti tekemisissä yritysten johtajiston kanssa, siksi myötätunnon edistäminen työelämässä ja inhimillisemmän johtajuuden suosion kasvu muuttaisi assistentinkin työn mielekkyyttä monitasoisesti. Toimiva vuorovaikutussuhde nähdään myötätunnon perustana ja organisaation johdolla on merkittävä asema toimivan vuorovaikutussuhteen rakentamiseksi ja kehittämiseksi johdon ja assistenttien välille. Siksi tutkimustulokset johtajavalintojen huomioimisesta ja johtajien kouluttamisesta ovat erityisesti assistentin työn kannalta relevantteja.

Opinnäytetyötä tehdessäni ja tutustuessani myötätuntoon organisaation kontekstissa, olen tarkastellut myötätuntoa, sen puutetta ja voimaa myös omassa työelämässäni. Toimiesani assistenttina, juurikin myötätuntoisuus ja toisten auttaminen ovat syitä, miksi pidän kyseistä tehtävästä. Myötätuntoista vastaamista ja sen vastaanottamista edistäisi paremmat suhteet kollegoiden välillä sekä inhimillisempi johtajuus.

Teknologian kehittyessä osa assistentin työtehtävistä, kuten kirjanpito ja laskutus, tullaan mahdollisesti automatisoimaan. Myötätuntoa voitaisiin tuoda johdon assistentin koulutusohjelmaan korvaamaan näitä mahdollisesti automatisoituvia työtehtäviä ja monipuolistamaan assistentin toimenkuvaa. Sillä esimerkiksi viestintää ja ihmissuhde-, myötätunto- sekä tunnetaitoja tuskin koskaan pystytään automatisoimaan. Lisäksi assistentin työn ollessa ajoittain hektistä ja stressaavaa, voitaisiin myötätunnon ohella opettaa myös itsemyötätuntotaitoja ja meditaatiota vahvistamaan yksilön psykologista pääomaa.

8 Pohdinta

Tutkimuksen kohderyhmä valikoitui sen mukaan, ketkä kävivät vastaamassa CoPassionin nettisivuilla olleeseen kyselylomakkeeseen. Lomake oli sivuilla kolme viikkoa joulukuussa 2015. Lomakkeeseen pyydettiin vastaamaan hankkeen sivuilla ja Facebookissa, jossa pyyntöä jaettiin seuraajien toimesta eteenpäin. Otanta siis koostui vastaajista, jotka jo tiesivät hankkeesta tai kiinnostuivat siitä nähdessään kehotuksen vastaamiseen.

Ammattiryhmät jakoutuivat monipuolisesti, mutta epätasaisesti. Reilusti eniten otannassa oli ylempiä toimihenkilöitä. Sukupuolijakauma oli myös epätasainen naisten osuuden ollessa otannasta 88%, joten voisi olettaa, että naiset ovat kiinnostuneempia myötätunnosta. Ikäjakaumassa 46–50 vuoden ikäisiä oli reilusti eniten, mutta muuten vastaajia oli melko tasaisesti kaikista ikäryhmistä.

Mielestäni otanta kuitenkin oli sopiva kyselylomakkeen kahden avoimen kysymyksen analysoimiseen, sillä vastaajat, jotka olivat tutustuneet hankkeeseen tai kiinnostuneita siitä, olivat varmasti tietoisempia myötätunnon luonnosta ja mahdollisesti tutustuneet jopa itse hankkeeseen ennen vastaamista. Näin ollen, työryhmä keräsi mahdollisesti laadukkaampia ja tarkempia vastauksia kuin olisi saanut vastaajilta, joille myötätunto ei olisi ollut lainkaan kiinnostava tai tuttu aihe. Tyhjät vastaukset ja vastaukset, joissa sanotaan, että myötätuntoa ei ilmene, kuitenkin osoittavat, että kaikki vastaajat eivät olleet tutustuneet aiheeseen tai usko myötätunnon voimaan.

Lomakkeen kysymykset olivat mielestäni valideja, sillä ne olivat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä ja ilmaisivat hyvin tutkittavaa asiaa. Mutta koska keskityin vain kyselylomakkeen kahteen viimeiseen kysymykseen, en päässyt hyödyntämään lomaketta kokonaisuudessaan. Mielestäni lomakkeen vastauksia olisi ollut hyvä tulkita kokonaisuudessaan, jolloin olisi päässyt paremmin sisään vastaajan todellisuuteen. Esimerkiksi lomakkeen alkupäässä kartoitetaan vastaajan ajatuksia siitä, mitä myötätunto vastaajan mielestä tarkoittaa ja mitä se tuo vastaajan mieleen. Tämän tiedon valossa olisi ollut antoisampaa tarkastella ja tulkita vastaajan käsityksiä siitä, miten myötätunto ilmenee ja miten sitä voisi edistää työelämässä. Kuitenkin tämä olisi laajentanut opinnäytetyötäni liian laajaksi, siksi vain kahdessa kysymyksessä pitäytyminen oli tämän työn kannalta pakollista.

Tutkimuskysymykseni saivat laajasti vastauksia, joista osa oli hyvinkin laadukkaita. Mielestäni vastauksista pystyi hyvin erottamaan toistuvia luokkia ja löytämään luotettavia tuloksia. Yhdistin kategoriat teoriaani ja tulkitsin niitä tuloksiani teorian kanssa keskustellen.

Laadullisen tutkimuksen analysoinnin ja tulkinnan haasteena on tutkijan subjektiiviset ennakkokäsitykset. Tein tutkimusta yrittäen jättää ennakkokäsitykset sivuun ja objektiivisesti tarkastella tuloksia aineiston pohjalta. Pysin tulkitsemaan vastauksia tutkittavien kontekstista ja kokemuksista. Tulokset kappaleessa kerroin yksityiskohtaisesti mitä tein aineistolle, kuinka muodostin siitä luokat ja miten tulkitsin tuloksia antaen lukijalle käsityksen tiedon luotettavuudesta.

Kun aloitin tutkimaan kyselylomakkeen vastauksia, en ollut vielä valinnut teoriaani tai tutustunut siihen. Tarkastelin tutkimustuloksia CoPassion tutkimusryhmän myötätunto käsityksien, lähtökohtien ja tavoitteiden valossa. Aineistopohjainen strategia sopi mielestäni hyvin näiden kysymysten tutkimiseen ja tulokset viitoittivat valitsemaan sopivan teorian johtopäätöksiin pääsemiseen.

Opinnäytetyötä tehdessäni käytin tietolähteitä monipuolisesti, jotta sain tietoperustasta luotettavan ja esille eri näkökulmia. Lähdemateriaaliksi valitsin luotettavia, asianmukaisia ja ajankohtaisia artikkeleita ja kirjallisuutta, mikä antaa myötätunnosta työelämässä perusteellisen kuvan.

Opinnäytetyöprosessi oli minulle mielekäs, sillä sain toimeksiannon mielenkiintoiselta hankkeelta ja itseäni kiinnostavasta aiheesta. Olin motivoitunut tekemään tutkimusta, eikä prosessissa ilmennyt juurikaan ongelmia.

Opinnäytetyön myötä opin paljon uutta tietoa myötätunnosta ja pääsin tutkimaan muiden kokemuksia myötätunnon ilmenemisestä työelämässä, mikä oli erittäin mielenkiintoista. Aion seurata hankkeen saamia tuloksia jatkossakin ja edistää omalla esimerkilläni myötätunnon leviämistä työelämään. Tutkiessani myötätuntoa koin henkistä kasvua ja löysin elämäni tärkeän tavoitteen, jota kohti aion kulkea. Sillä CoPassion -tutkimushankkeen käsityksen tavoin uskon, että myötätunto on syvä merkityksellisyyden kokemuksen lähde ja se tekee elämästä elämisen arvoista.

Lähteet

Ahokas M., Ferchen M., Hankonen N., Lautso A. & Pyysiäinen J. 2008. Sosiaalipsykologia. 2. Painos. WSOY Oy. Helsinki.

The Center for Compassion and Altruism Research and Education, 2014. Why Cultivate Compassion? Luettavissa: <http://ccare.stanford.edu/education/about-compassion-cultivation-training-cct/why-cultivate-compassion/>. Luettu 3.4.2016.

Helkama K., Myllyniemi R. & Liebkind K. 2010. Johdatus Sosiaalipsykologiaan. 3.-8. Painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. Uudistettu painos. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Lama D. 2001. The Dalai Lama's Book of Love and Compassion. Thomson Press India Ltd. India.

Lilius J., Kanov J., Dutton J., Worline M. & Maitli S. 2011. Compassion revealed: What we know about compassion at work? (And where we need to know more). http://webuser.bus.umich.edu/janedut/Compassion/POS_Compassion_Chapter_Draft_08_26_10%20final.pdf. Haettu 23.11.2016

Manka M-L. & Manka M. 2016. Työhyvinvointi. Talentum. Helsinki.

Metsämuuronen J. 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 4. Uudistettu painos. Gummerrus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.

Myötätunnon mullistava voima, 2015. CoPassion. Luettavissa: <http://blogs.helsinki.fi/copassion/>. Luettu 3.4.2016.

Peltomaa H., Ahlqvist S., Ahokas A., Apponen O., Kekki K., Mikkola E., Oilinki M., Seitola T., Hedman A., Mattila A., Mikkola K. & Rytönen O. 2008. Psykologian verkot käsikirja. 1. Painos. Karisto Oy:n kirjapaino. Hämeenlinna.

Pessi A., Grönlund H., Hakanen J., Juntunen E., Martela F., Pakkanen M., Seppänen A., Spännäri J., Syrjänen T., Toivainen S., Uusi-Hakala L., Uusitalo-Malmivaara L. & Vuorinen K. 2014. MYÖTÄTUNNON MULLISTAVA VOIMA (akronyymi: CoPassion). Tutkimushankesuunnitelma. Tekes (ei julkinen).

Teologinen tiedekunta, 2014. Merkittävän Tekes-rahoituksen saaneessa CoPassion-hankkeessa kehitetään kilpailuetua myötätunnon voimasta. Luettavissa: <http://www.helsinki.fi/teol/tdk/tiedotteet/CoPassion.htm>. Luettu 3.4.2016

Saaristo K. & Jokinen K. 2009. Sosiologia. 1.-4. Painos. WSOY pro Oy. Helsinki.

Liitteet

Liite 1: Kyselylomakkeen kysymykset

AMMATTIRYHMÄ:

SUKUPUOLI:

IKÄ:

1. Mitä sinulle tulee mieleen sanasta myötätunto:
2. Mitä työnantajan tukema vapaaehtoistoiminta on merkinnyt sinulle:
3. Minkälaiseen työnantajan tukemaan vapaaehtoistoimintaan olet osallistunut:
4. Minkä ajattelet olevan työsi tarkoitus:
5. Miten työsi liittyy siihen, mitä pidät tärkeänä elämässäsi:
6. Mitä 'myötätunto työelämässä' sinulle tarkoittaa:
7. Miten myötätunto ilmenee sinun työelämässäsi:
8. Miten myötätuntoa voisi parhaiten edistää työelämässä ja laajemminkin: