

Suvi Aaltonen

MYÖTÄTUNTOUUPUMUS LASTENSUOJELUN  
TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA

Sosiaalialan koulutusohjelma

2017

Aaltonen, Suvi  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali-alan koulutusohjelma  
Marraskuu 2017  
Sivumäärä: 41  
Liitteitä: 1

Asiasanat: myötätuntouupumus, työuupumus, sijaistraumatisoituminen, lastensuojelu

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli lastensuojelussa työskentelevien kokema myötätuntouupumus. Opinnäytetyön tavoitteena ja tarkoituksena oli selvittää, missä määrin lastensuojelutyöntekijät kokevat myötätuntouupumusta työnsä seurauksena. Tutkimuksen tavoitteena oli myös pyrkiä tunnistamaan, mitkä tilanteet erityisesti aiheuttavat myötätuntouupumusta ja, mitkä asiat aiheuttavat suurentuneen riskin kokea myötätuntouupumusta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen teoriaosuudessa käsiteltiin lastensuojelua työnä, keskittyen erityisesti lastensuojelutyössä työntekijöiden kohtaamiin tilanteisiin. Lisäksi teoriaosuudessa esiteltiin myötätuntouupumuksen määritelmä ja käsiteltiin myötätuntouupumuksen ilmenemismuotoja sekä siihen liittyviä erityispiirteitä. Teoriaosuudessa kuvattiin myös niin myötätuntouupumusta lisääviä riskejä kuin myötätuntouupumukselta suojaavia tekijöitä. Teoriaosuuden tarkoituksena oli lähdeaineiston kautta määritellä, mitä myötätuntouupumus on, mitkä ovat myötätuntouupumuksen erityispiirteet ja mitä riskejä myötätuntouupumukseen liittyy.

Opinnäytetyön empiirinen osuus suoritettiin ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelun tarkoituksena oli nostattaa keskustelua myötätuntouupumuksesta ja saada esille monipuolisesti erilaisia näkökulmia. Ryhmähaastatteluun osallistui neljä lastensuojelussa työskentelevää ammattilaista, joiden koulutustausta oli sosiaalityöntekijä ja sosionomi (AMK). Haastattelussa käytettiin teemahaastattelua, jossa haastateltavat keskustelivat annetuista teemoista, jotka olivat lastensuojelutyö, uupumus ja stressi sekä myötätuntouupumus. Tavoitteena oli nostattaa avointa ja luottamuksellista keskustelua myötätuntouupumukseen liittyen.

Tutkimus osoitti, että myötätuntouupumus on terminä vähän tunnettu. Myötätuntouupumuksen erityispiirteiden erottaminen tavallisesta uupumuksesta osoittautui tärkeäksi. Tutkimuksessa nousi esille, että lastensuojelutyöntekijöillä on selkeä riski kokea myötätuntouupumusta työnsä takia. Työntekijöiden persoonallisilla piirteillä, työn haastavuudella ja työssä kohdatuilla tilanteilla osoittautui olevan vaikutusta myötätuntouupumuksen kokemiseen. Tutkimuksessa korostui työntekijän henkilökohtaisen elämän, koulutuksen ja työyhteisön merkitys myötätuntouupumuksen ehkäisyssä.

# COMPASSION FATIGUE EXPERIENCED BY CHILD WELFARE WORKERS

Aaltonen, Suvi

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

November 2017

Number of pages: 41

Appendices: 1

Keywords: compassion fatigue, burnout, vicarious traumatization, child welfare

---

The subject of this thesis is compassion fatigue experienced by child welfare workers. The purpose of the thesis was to find out how much child welfare workers experience compassion fatigue as result to their work. The aim of this research was also to identify the situations that specifically cause compassion fatigue as well as the situations that have increased risk to experiencing compassion fatigue.

This thesis was executed as qualitative research. The theoretical part of the research focuses especially on the situations child welfare workers experience in their work. Also in theoretical part compassion fatigue was defined, manifestations and special characteristics of compassion fatigue was dealt. In this part of the thesis risks and things which protect against compassion fatigue are described. The purpose of the theoretical part of this research was define compassion fatigue, which are the special characteristics of compassion fatigue and which kind of risks compassion fatigue includes.

the empirical part of the thesis was executed as group interview. The purpose of this was to awake conversation about compassion fatigue and bring up different perspectives about the subject. In group interview participated four child welfare workers which worked as social workers and bachelor of social services. The group interview was executed as focused interview in where interviewees discussed about given themes which were child welfare as work, exhaustion and stress and compassion fatigue. The aim was to cause open and confidential conversation about compassion fatigue.

The research indicated that as a term compassion fatigue is little known. It indicated that it is important to separate compassion fatigue from general fatigue. The research also showed that child welfare workers have increased risk to experience compassion fatigue due to their work. Personal characteristics, challenging work and the situations faced at work proved to have effect on experiencing compassion fatigue. The research emphasized the impact of personal life, education and work community in the prevention of compassion fatigue

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	LASTENSUOJELU TYÖNÄ .....	8
2.1	Lastensuojelutyö .....	8
2.1.1	Lastensuojelutyön perusta .....	8
2.1.2	Lastensuojelutyön tehtävä .....	8
2.1.3	Lastensuojelutyö avohuollossa .....	9
2.1.4	Yhteistyö lapsen ja hänen huoltajansa kanssa .....	10
2.1.5	Lastensuojelutyöntekijöiden tehtävät .....	10
2.2	Työelämä myötätuntouupumuksen taustalla.....	11
2.2.1	Työelämän muutos ja kiireen lisääntyminen .....	11
2.2.2	Työmotivaatio vaikuttaa jaksamiseen .....	12
2.2.3	Työyhteisön merkitys .....	12
3	MYÖTÄTUNTOUUPUMUS .....	13
3.1	Sympatia ja empatia.....	13
3.2	Myötätunto.....	14
3.3	Myötätuntouupumuksen määritelmä .....	14
3.3.1	Stressi, työuupumus ja sijaistraumatisoituminen .....	15
3.4	Myötätuntouupumuksen ilmeneminen.....	16
3.5	Myötätuntouupumuksen riskit ja suojautumiskeinot.....	17
3.5.1	Vuorovaikutustyön aiheuttamat riskit .....	17
3.5.2	Myötätuntouupumukselta suojautuminen .....	17
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	19
4.1	Tutkimustehtävä.....	19
4.2	Teemahaastattelu.....	19
4.3	Haastattelun tallentaminen ja litterointi .....	19
4.4	Ryhmäkeskustelu .....	20
4.5	Aineiston teemoittelu .....	22
4.6	Opinnäytetyöprosessista .....	22
4.7	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	23
5	TULOKSET .....	24
5.1	Kokemukset lastensuojelutyöstä.....	24
5.1.1	Sosiaalityön “hard case” .....	24
5.1.2	Lastensuojelutyön haasteet .....	25
5.2	Uupumus ja stressi lastensuojelutyössä .....	26
5.2.1	Uuvuttava lastensuojelutyö .....	26
5.2.2	Haastavat ja mieleen jäävät asiakkaat .....	28

5.3	Myötätuntouupumukselta suojaavia voimavaroja .....	29
5.3.1	Työntekijän henkilökohtainen elämä .....	29
5.3.2	Rajaaminen ja ammatillinen rajallisuus.....	30
5.3.3	Asiakasmäärät ja moniammatillinen yhteistyö.....	30
5.3.4	Työyhteisön ja työnohjauksen merkitys .....	30
5.4	Myötätuntouupumus .....	31
5.4.1	Myötätuntouupumus lastensuojelutyössä.....	31
5.4.2	Myötätuntouupumuksen kaksiteräinen miekka .....	32
6	POHDINTA.....	33
6.1	Auttaja-ammattien oma työuupumuksen muoto .....	33
6.2	Persoonan ja henkilökohtaisen elämän merkitys lastensuojelutyössä .....	34
6.3	Työskentelytapojen, työyhteisön ja koulutuksen vaikutuksesta .....	35
6.4	Rajaamisen taito – asiakkaan etu ja työntekijän jaksaminen .....	37
6.5	Eettistä pohdintaa ja arvostirriitoja lastensuojelutyössä .....	38
6.6	Lopuksi .....	38
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus lastensuojelutyöntekijöiden kokemasta myötätuntouupumuksesta. Opinnäytetyön aineiston keruumetodiksi valitsin teemahaastattelun runkoa noudattavan ryhmäkeskustelun. Aineiston käsittelyyn metodiksi valikoitui melko luonnollisesti teemoittelu, koska haastattelu noudattaa teemahaastattelun runkoa.

Myötätuntouupumuksen syntyyn liittyy vahvasti työntekijän kokemus asiakkaan traumasta. Tilaan liittyy jännittyneisyyttä ja varauksellisuutta asiakkaan kokemaa traumaa kohtaan. Olennaista myötätuntouupumuksen synnyssä on työntekijän kokema empatia ja sen rajaaminen. Työntekijän kokeman empatian määrä vaikuttaa voimakkaasti siihen, miten työntekijä kykenee kantamaan asiakkaan trauman itsessään aiheuttavan kuormituksen. (Toivola 2004.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten lastensuojelussa työskentelevät ammattiosajat kokevat työssään myötätuntouupumusta. Aihe on sosiaalialalla alati merkityksellinen ja pinnalla, sillä auttamistyössä työntekijät kohtaavat usein vaikeita ja kuormittavia asiakastapauksia ja -tilanteita.

Itse kiinnostuin aiheesta, koska olen myötäelänyt itselleni läheisen ihmisen kokeman työuupumuksen ja nähnyt millaisia haasteita työuupumus jokaiselle elämän osa-alueelle luo. Nimenomaan myötätuntouupumuksesta kiinnostuin, koska aloin pohtia, millaisia erityishaasteita sosiaaliala ammattialueena ja auttamistyönä luo työuupumuksesta ja -stressistä selviytymiselle. Lastensuojelun työntekijöiden näkökulman valitsin omien vaihtoehtoisten opintojeni kautta. Koen lastensuojelun myös erityisesti sellaiseksi alueeksi, jossa työntekijät joutuvat monesti kohtaamaan ja käsittelemään hyvin haastavia tilanteita ja asioita.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on auttaa tunnistamaan, millaisissa tilanteissa myötätuntouupumusta erityisesti esiintyy ja mitkä asiat aiheuttavat suurentuneen riskin kokea myötätuntouupumusta. Tavoitteena on myös löytää riskitekijöiden tunnistamisen

kautta keinoja, jotka suojaavat tai auttavat hallitsemaan sekä ehkäisemään myötätuntouppumuksen syntymistä.

Asiakasmäärät lastensuojelussa ovat kasvaneet viime vuosien aikana voimakkaasti. Sijoitustilanteessa monessa tapauksessa tilanteen taustalla on vanhemman jaksamattomuus ja uupumus, lapsen kasvatustyylin sopimattomuus lapsen tarpeisiin ja perheiden väliset vuorovaikutusongelmat sekä ristiriidat. Lastensuojeluilmoitusten määrät ovat kasvaneet vuosien 2008-2011 välillä 28 prosenttia, sisältäen kaikki samasta lapsesta tehdyt ilmoitukset. Ilmoitusten kohteena olleiden lasten lukumäärä kasvoi 21 prosenttia saman ajanjakson aikana. (Kanaoja ym. 2017, 225.)

Opinnäytetyössäni yhteistyökumppaninani toimii varsinaissuomalaisen maaseutukaupungin sosiaalitoimi. Kaupungissa asuu reilu 16 000 henkeä. Kaupungista löytyvät kattavat ja monipuoliset julkiset ja kaupalliset palvelut, monenlaisia harrastusmahdollisuuksia sekä hyvät koulutusmahdollisuudet. Olennaista yhteistyökumppanin valinnassa oli, että sain tekemääni tutkimukseen nimenomaan lastensuojelussa työskentelevien ammattilaisten näkökulman ja heidän kokemuksensa lastensuojelutyöstä ja kokemastaan myötätuntouppumuksesta.

Tein ryhmähaastattelun, jossa osallistujina olivat neljä kaupungin sosiaalitoimessa lastensuojelun tiimissä toimivaa työntekijää. Työntekijät ovat koulutukseltaan sosiaalityöntekijöitä sekä sosionomeja (AMK). He toimivat työssään työpareina. Haastattelimieni työntekijöiden toimenkuviin kuuluvat vastuusosiaalityöntekijän tehtävät, lastenvalvojan tehtävät, toisen työntekijän työparina toimiminen sekä nuorten sosiaaliohjaus. Työntekijöillä on myös kokemusta eri sosiaalialan töistä ja osa-alueista, kuten aikuissosiaalityöstä, perhetyöstä sekä koulukuraattorin työstä. Koulutustaustaa haastatteluun osallistuneilta sosiaalialan työntekijöiltä löytyi sosionomi (AMK) -tutkinnon ja sosiaalityöntekijän pätevyyden lisäksi esimerkiksi terveydenhoitoalalta.

## 2 LASTENSUOJELU TYÖNÄ

### 2.1 Lastensuojelutyö

#### 2.1.1 Lastensuojelutyön perusta

Lastensuojelutyö perustuu lastensuojelulakiin, jossa muun muassa määritellään lastensuojelun toteuttamistavat. Lastensuojelun perimmäisenä tarkoituksena on lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapuoliseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsen oikeuksien toteutumista ja lapsen hyvinvointia edistetään erilaisten yhteiskunnallisten toimien kautta. Erityistä huomiota kiinnitetään lapsen arjen ympäristöihin. Lastensuojelua toteutetaan lastensuojelutarpeen selvityksen, asiakassuunnitelman ja tarvittavien tukitoimien järjestämisen kautta. Lisäksi lapsen edun saavuttamiseksi voidaan päätyä kiireelliseen sijoitukseen, huostaanottoon ja sijaishuoltoon. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

Lastensuojelun laatusuosituksot määrittelevät viisi keskeistä eettistä periaatetta. Lastensuojelutyössä eettiset periaatteet auttavat arvioimaan palvelujen laatua ja edesauttavat oikeiden palvelujen löytymistä oikea-aikaisesti. Nämä viisi eettistä periaatetta ovat: asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu ja vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Jokaisessa työyhteisössä tulee erikseen miettiä, mitä nämä edellä mainitut periaatteet tarkoittavat juuri tässä työssä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

#### 2.1.2 Lastensuojelutyön tehtävä

Ensisijaisesti vastuu lapsen hullosta ja hyvinvoinnista on lapsen huoltajilla. Huoltajien tehtävänä on huolehtia lapsen kasvatuksesta sekä huolenpidosta. Lapsen huollon järjestämisestä määrääminen ja sen määrittely ovat huoltajien vastuulla. Lastensuojelulain mukaan yhteiskunnan velvollisuutena on tukea huoltajia tässä tehtävässä. Yhteiskunnan velvollisuuksiin kuuluu myös riittävän tuen tarjoaminen ajoissa. Tarpeen mukaan lapsi ja hänen perheensä on myös ohjattava lastensuojelun piiriin. Kun lasten-



suojelustyössä puututaan perheen asioihin, tulee ottaa huomioon huoltajien ensisijainen velvollisuus ja oikeus päättää lapsen asioista. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

Lastensuojelussa tehtävällä työllä on kolme perustetehtävää: vaikuttaminen lapsen yleisiin kasvuolosuhteisiin, huoltajien tukeminen kasvatuksessa sekä varsinainen lastensuojelutehtävä. Lastensuojelussa tehtävän työn tarkoituksena on turvata lapsen elinympäristö ja mahdollistaa lapselle riittävästi mahdollisuuksia leikkiin ja virikkeelliseen toimintaan. Lapsen arjen ympäristöt ovat merkittävässä asemassa lapsen hyvinvoinnin kannalta. Lapsen huoltajien lisäksi lapsen hyvinvointiin vaikuttavat suuresti esimerkiksi päivähoito, koulu sekä harrastukset. Jopa yhteiskunnallisilla päätöksillä on lapsen hyvinvoinnin kannalta merkitystä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

### 2.1.3 Lastensuojelutyö avohuollossa

Lastensuojelutyössä avohuollon tukitoimien avulla pyritään edistämään ja tukemaan lapsen myönteistä kehitystä sekä vahvistamaan ja tukemaan vanhempien ja lapsen hoidosta ja kasvusta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia ja kykyjä kasvattaa lasta. Jos tilanteeseen nähden on mahdollista, tulevat avohuollon tukitoimet ennen huostaanottoa tai sijaishuoltoa. Tällöin avohuollon tukitoimien on oltava lapsen edun mukaisesti sopivia ja riittäviä. Suunniteltaessa avohuollon tukitoimia, tulee lapsen etu aina ottaa ensisijaisena huomioon. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

Avohuollon tukitoimien on oltava suunnitelmallisia ja ne kirjataan asiakassuunnitelmaan. Suunniteltujen tukitoimien tulee vastata lapsen ja perheen tarpeisiin. Tukitoimien saaminen perustuu myöntävälle päätökselle. Jos asiakkaan pyytämää palvelua ei ole mahdollista saada, tulee asiasta tehdä kieltävä päätös. Asiakassuunnitelmasta ilmenee myös tavoitteet ja aikataulut, eli millä aikataululla avohuollon tukitoimien avulla pyritään saamaan aikaan muutoksia. Tehty asiakassuunnitelma tarkastetaan tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään vuosittain. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

#### 2.1.4 Yhteistyö lapsen ja hänen huoltajansa kanssa

Lastensuojelun avohuollossa pyritään työskentelemään yhteistyössä niin lapsen kuin vanhempien tai lapsen huollosta vastaavien henkilöiden kanssa. Lähtökohtaisesti pyritään siis siihen, että molemmat lapsen huoltajat antavat tukitoimille suostumuksensa. Tilanteesta riippuen on kuitenkin mahdollista, että avohuollon tukitoimien toteuttamiseen riittää 12 vuotta täyttäneen lapsen ja huoltajan, jonka luona lapsi asuu, suostumus. Tällaisessa tilanteessa tulee kuitenkin päätös toimittaa myös lapsen toiselle huoltajalle. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

Avohuollon tukitoimien suunnittelu ja toteuttaminen edellyttävät, että tukitoimien kohteena olevaa lasta tavataan riittävän usein henkilökohtaisesti. Lapselle tulee hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla antaa tietoa asiassaan ja luoda lapselle mahdollisuus esittää myös omia mielipiteitään. Lapsen omiin näkemyksiin ja mielipiteisiin tulee kiinnittää erityisesti huomiota. Lasta tavatessa pyritään siihen, että tapaamiset tapahtuvat yhteistyössä lapsen huoltajan kanssa. Joissakin tapauksissa ja tilanteen niin vaatiessa, on mahdollista tavata lasta myös ilman huoltajan suostumusta. Tämä tilanne vaatii sen, että lapsen tapaaminen ilman huoltajan suostumusta on lapsen edun mukaista. Syyt, jotka ovat johtaneet tilanteeseen, kirjataan asiakassuunnitelmaan. Ellei asia ole selvästi vastoin lapsen edun toteutumista, tulee tapaamisesta ilmoittaa lapsen huoltajalle. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

#### 2.1.5 Lastensuojelutyöntekijöiden tehtävät

Lastensuojelussa lapsen asioista vastaa lapselle määrätty vastaava sosiaalityöntekijä. Vastaavan sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluvat lapsen edun ja osallisuuden toteuttamisen valvominen, lapsen kasvuolosuhteiden arvioiminen, tarvittavien tukitoimien ja palveluiden määrittely, asiakassuunnitelman laatiminen ja sen toteutumisen arviointi sekä lastensuojelullisten toimien, kuten huostaanoton järjestämisestä huolehtiminen ja lastensuojelulain toteutumisen varmistaminen. Sosiaaliohjaajan toimiin lastensuojelussa kuuluu puolestaan sosiaalityöntekijän työparina toimiminen, palvelutarpeen arviointi yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa, perhetyö sekä avohuollon tukitoimien

ja jälkihuollon toteuttaminen asiakassuunnitelmassa määritellysti. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.) Lastenvalvojan tehtäviin kuuluvat lapsen isyyden selvittäminen (Isyyslaki 11/2015 2 luku 4§), lapsen vanhempien välisen lapsen huoltoon, asumiseen ja tapaamisoikeuteen liittyvän sopimuksen vahvistaminen ja lapsen edun toteutumisen valvonta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017).

Lastensuojelutyössä olevat työntekijät huolehtivat lapsista, jotka ovat kaikista vaikeimmassa asemassa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017). Tämä tarkoittaa sitä, että lastensuojelussa työskentelevät kohtaavat työssään myös kaikkein vaikeimpia asiakastapauksia ja -kohtaloita. Lastensuojelutyöntekijät näkevät ja kokevat työssään tilanteita, jotka ovat haastavia ja vaikeita. Asiakkuuden taustalla voi olla kyse muun muassa lapsen kaltoinkohtelusta, päihteiden väärinkäytöstä, seksuaalisesta hyväksikäytöstä tai perheväkivallasta.

## 2.2 Työelämä myötätuntouupumuksen taustalla

### 2.2.1 Työelämän muutos ja kiireen lisääntyminen

Työelämä on jatkuvan muutoksen alaisena ja muutokset tapahtuvat usein hallitsemattomasti. Suomalaiselle työkuulttuurille on ominaista kiivas ja kiireinen työtahti ja lisääntyneet tehokkuus- ja tulosvaatimukset ovat nykyään osa jokapäiväistä työelämää. Näiden on todettu aiheuttavan ja lisäävän riskiä stressiin ja uupumiseen. (Koivisto 2001, 18.)

Työelämässä kiire tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että tehtävää työtä on liikaa suhteessa käytettävissä olevaan aikaan ja resursseihin. Kiire vaikuttaa myös tavoitteisiin ja saavutuksiin. Olennaista kiireen tuntemisessa on, että silloin työntekijästä tuntuu, ettei hän enää hallitse omaa kalenteriaan, vaan kalenteri hallitsee työntekijää. Kiire voi aiheuttaa tunne-elämän muuttumisen pinnalliseksi ja läheiset ihmissuhteet alkavat kärsiä. Työyhteisössä kiire muodostuu ongelmaksi silloin, jos työyhteisö on hyvin suoritusorientoitunut, työyhteisön ilmapiiri muuttuu kiireen vaikutuksesta ja työyhteisön jäsenet alkavat kilpailla keskenään. Tämän vaikutuksesta työyhteisössä työstä saatava ilo vähenee ja kyynisyys lisääntyy. (Koivisto 2001, 84-88.)

### 2.2.2 Työmotivaatio vaikuttaa jaksamiseen

Työmotivaatio koostuu muun muassa tunteista, tarpeista ja odotuksista. Työmotivaatioon vaikuttaa myös oma minäkuva sekä oma osaaminen ja halu panostaa työhönsä. Roolin ja päämäärän selkeys vaikuttavat myös siihen, millainen työmotivaatio työntekijällä on. Myös työtehtävien laadulla, johtamistavalla, palkitsemisjärjestelmillä sekä vuorovaikutustavoilla ja työoloilla on selvä yhteys työntekijän kokemaan työmotivaatioon. Työssä jaksamisen kannalta myös työajalla ja kohtuullisella työpäivän pituudella on merkitystä. Jaksamisen kannalta on tärkeää, että työpäivän jälkeen jää vielä aikaa sekä energiaa läheisille ja vapaa-ajan viettämiselle. (Koivisto 2001, 33.)

Työntekijällä voi olla monia erilaisia tarpeita, joita hän haluaa työnsä kautta tyydyttää. Useimmiten työntekijän tarpeet liittyvät työn haasteellisuuteen, itsensä heittämiseen sekä jatkuvaan oppimiseen. Työntekijällä voi olla esimerkiksi seuraavanlaisia tarpeita: tarve, että työ on luonteeltaan vaativaa ja haastaa tekijäänsä, tarve oppia ja jatkaa oppimista, tarve saada tehdä päätöksiä, tarve saada tukea ja kannustusta työyhteisöltä sekä tarve tuntea saavuttavansa toivottu tulos. (Koivisto 2001, 57.)

### 2.2.3 Työyhteisön merkitys

Työyhteisöllä tarkoitetaan työelämässä olevaa ryhmää, jonka jäsenet ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään. Joissakin tapauksissa työyhteisö voi kuitenkin viitata myös työpaikkaan, osastoon, tiimiin taikka työryhmään. Yhteistä työyhteisöksi määritellyllä ryhmällä on se, että työyhteisöllä on yhteinen työn tavoite, yhteiset aineelliset voimavarat ja taidot sekä se, että työyhteisö työskentelee yhdessä. (Koivisto 2001, 19.)

Suomalaisessa työkuulttuurissa on ollut tapana pyrkiä tottelevaisuuteen ja olla erottamatta joukosta. Työyhteisössä toimitaan usein siten kuin on todettu tutuksi ja turvalliseksi. Työyhteisön ilmapiiri määrittelee usein, miten työyhteisössä suhtaudutaan uupumiseen. Jos työyhteisön ilmapiiri on tiukka ja sisäänpäin kääntynyt, pidetään uupuminen usein työyhteisön sisällä, eikä siitä puhuta ulkopuolisille. Tämän vuoksi myös ammattiavun saaminen viivästyy tai on jopa mahdotonta. Työyhteisössä vallalla olevat

asenteet ohjaavat, miten työyhteisön jäsenten jaksaminen suuntautuu. Työyhteisön toimivuuden ja sen jäsenten kannalta olisikin tärkeää, että työyhteisössä pysytään ajan tasalla, reagoidaan nopeasti muutoksiin ja aktivoidaan työyhteisön jäseniä. (Koivisto 2001, 30-31.)

### 3 MYÖTÄTUNTOUUPUMUS

#### 3.1 Sympatia ja empatia

Myötätunto, sympatia ja empatia liitetään usein toisiinsa. Sympatian taustalla on kreikankielinen sana *sympatheia*, jolla tarkoitetaan myötätuntemista. Myötätunteminen puolestaan tarkoittaa toisen ihmisen kokeman mielihyvän kokemista omanaan ja vastaavasti toisen ihmisen kokeman mielihyvän kokemista omanaan. Toisin sanoen tämä tarkoittaa ihmisen kykyä emotionaalisesti samaistua toisen tilanteeseen. Empatian pohja löytyy myöskin kreikankielisestä sanasta *empathia*, jolla tarkoitetaan kiintymystä, samaistumista ja eläytymistä toiseen henkilöön ja hänen tunteisiinsa. Empatia on vaativaa, toiseen henkilöön ja hänen tunteisiinsa eläytymisen lisäksi on pystyttävä ottamaan etäisyyttä ja luopumaan ennakoasenteistaan. Toisin sanoen on kyettävä katsomaan tilannetta toisen henkilön näkökulmasta. Empatia vaatii henkilöltä heittäytymistä ja tahtoa ymmärtää. (Sjööröos 2010, 23-24.) Empatia auttaa ihmisiä havaitsemaan toisen ihmisen tarpeita, ja mahdollistaa niihin reagoimisen. Tiedostamattomalla empatialla viitataan toisen ihmisen tunnetilan tarttumiseen, jolloin empatiaa ei ole mahdollista säädellä. Yleensä tiedostamattoman empatian vaikutus on lyhytaikaista, mutta toisinaan se voi kuitenkin myös jatkua pidempäänkin. Kyky empatiaan, varsinkin tiedostaen, mahdollistaa eläytymisen toisen tunnetiloihin ja on tärkeä työväline auttamistyötä tekeville. (Rothschild & Rand 2010, 38-43.)

### 3.2 Myötätunto

Myötätunnolla tarkoitetaan toimintaa, jolla pyritään vähentämään toisen henkilön kärsimystä ja taakkaa konkreettisin teoin ja toimin. Toiminta vaatii toisen henkilön tilanteen syvällistä ymmärtämistä. Myötätunnon perusta on ymmärtämisessä, mutta sen kautta myös saadaan aikaan viisaita tekoja. Myötätunnon toteutuminen vaatiikin näin ollen motivaatiota ja tietoista toimintaa. Ilman sympatiaa ja empatiaa ei ole myötätuntoa, sillä myötätunto edellyttää kykyä tunnistaa toisen henkilön tunteita, ymmärtää muiden toimia ja tilanteita. Tämän kaiken lisäksi myötätuntoon kuuluu toiminta, halu tehdä asioita toisen henkilön tilanteen helpottamiseksi. (Sjöroos 2010, 24.)

Myötätuntoiseksi on mahdollista oppia syventämällä taitoja sympatiaan ja empatiaan. Myötätuntoisuus on mahdollista nähdä ja osoittaa jokapäiväisten toimien kautta. Myötätuntoa voi osoittaa omien tekojensa kautta, esimerkiksi ystävällisyydellä, reiludella, pyyteettömyydellä sekä iloitsamalla aidosti toisen menestyksestä. Tärkeää on, että toinen henkilö kokee olevansa tärkeä, kunnioitettu ja ymmärretty. (Sjöroos 2010, 24-25.)

### 3.3 Myötätuntouupumuksen määritelmä

Myötätuntouupumuksen voidaan katsoa muodostuvan kolmesta osiosta; työuupumuksesta, sijaistraumatisoitumisesta sekä myötätuntotyytyväisyydestä. Työuupumuksella viitataan fyysiseen ja psyykkiseen uupumukseen, sijaistraumatisoitumisella tarkoitetaan toisen henkilön kokemaan trauman vaikutusta toiseen henkilöön ja myötätuntotyytyväisyydellä työntekijän auttamistyöstä saamaa tyytyväisyyttä. Nämä kolme osiota ovat yhteydessä toisiinsa, mutta kuitenkin erillisiä. Joissakin tapauksissa myötätuntotyytyväisyys voi myös lieventää työuupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen kokemista ja niiden vaikutuksia. Myötätuntouupumusta kokevat erityisesti työntekijät, jotka työssään auttavat muita ja joutuvat työssään kohtaamaan muiden ihmisten traumoja. (Ottaway & Selwyn 2016, 8.)

### 3.3.1 Stressi, työuupumus ja sijaistraumatisoituminen

Uupumus viittaa ylikuormittumiseen työssä ja turhautumisesta johtuvaan loppuun palamiseen. Ylirasittumisen, työstressin ja kroonisen väsymisen katsotaan usein tarkoittavan samaa asiaa. Stressi voi olla sekä hyvää että huonoa. Hyvä stressi jopa edesauttaa työstä suoriutumista, antamalla lisää voimaa työntekoon. Jos henkinen ja fyysinen stressitila jää kuitenkin päälle, on kyseessä huono stressi. Kun kyseessä on normaali stressi ja uupumus, stressitila lievenee, kun työ on saatu tehdyksi tai loma vietetyksi. (Koivisto 2001, 146-145.)

Stressin tehtävä on toimia hälyttävänä signaalina, joka herättää huomaamaan, että tavallista tehokkaampia toimia tarvitaan. Stressitilanne tuottaa adrenaliinia, jonka avulla työntekijä saa lisää energiaa ja jaksaa eteenpäin. Haitalliseksi stressi muuttuu, kun stressitilasta tulee pysyvä olotila. Kun tyytymättömyys ja väsymys eivät hälväne normaaliin toimenpiteiden avulla, on työntekijän tehtävä muutoksia. Jos tilanne jatkuu liian pitkään, voi epätoivo ottaa työntekijästä vallan, eikä työntekijä enää kykene näkemään voivansa vaikuttaa mihinkään. Työntekijästä alkaa tuntua, ettei hänen oma hyvinvointinsa ole enää hänen hallinnassaan. (Koivisto 2001, 148.)

Työuupumus merkitsee häiriötilaa, jonka kehittymisen taustalla on pitkittynyt työstressi. Työuupumus ilmenee yleisimmin uupumusasteisena väsymyksenä, kyynistyneenä asenteena työtä kohtaan sekä heikentyneenä ammatillisena itsetuntona. Työuupumusta ei luokitella sairaudeksi, mutta se aiheuttaa kohonneen riskin sairastua muun muassa masennukseen, unihäiriöihin, päihdeongelmiin sekä erilaisiin stressiperäisiin somaattisiin sairauksiin. Lisäksi työuupumukseen liittyy läheisesti kohonnut työkyvyttömyyden riski. (Ahola, Rossi & Tuisku 2015.)

Sijaistraumatisoitumisella tarkoitetaan auttamistyön aiheuttamaa työntekijän kokemusmaailmassa tapahtuvaa muutosta. Uusien ajatus- ja toimintatapojen luomista tapahtuu jatkuvasti saadun tiedon, tehtyjen tulkintojen ja aiemman kokemuksen kautta. Ammatillisuuden vahvistumisen sijasta tämä voi aiheuttaa työntekijän suojautumisen emotionaalisesti kuormittavilta tehtäviltä ja etääntymisen sekä asiakkaastaan että itsestään. Työntekijän kokemusmaailmassa tapahtuvista negatiivisista muutoksista johtuva uupuminen on osa sijaistraumatisoitumista. (Nissinen 2007, 52-53).

### 3.4 Myötätuntouppumuksen ilmeneminen

Myötätuntouppumusta aiheuttaa, kun ammattiauttaja toistuvasti empaattisesti jakaa tai todistaa toisen ihmisen kärsimystä. Myötätuntouppumus on psykofyysinen jännittyneisyyden tila. Asiakkaiden kertomukset ja tilanteet täyttävät ammattilaisen mielen, mikä aiheuttaa emotionaalisesti kuorimittavien asiakastilanteiden torjuntana. Torjuntaa tapahtuu niin tietoisesti kuin tiedostamattakin. Myötätuntouppumus ilmenee muun muassa fyysisinä stressireaktioina, sisäisenä turtuneisuutena, kyynisyytenä, ammatillisen itsetunnon heikkenemisenä ja ihmissuhdeongelmina. (Nissinen 2007, 54-55.) Myötätuntouppumuksen oireet ovat hyvin tavanomaisia stressin oireita, ja oireiden taustalla on auttamistyöstä johtuva stressi. Myötätuntouppumukselle ominaisia oireita yksilötasolla ovat muun muassa sekavat tunnetilat, liiallinen syyllistyminen, eristäytyminen muista, päihteiden väärinkäyttö, heikko itsestä huolehtiminen, painajaiset, apatia ja surullisuus, keskittymisvaikeudet, fyysinen ja psyykinen väsymys sekä huolestuneisuus. Myötätuntouppumus vaikuttaa koko työyhteisöön, jolloin myötätuntouppumuksen oireita voi esiintyä koko työyhteisönkin tasolla. Työyhteisössä esiintyviä oireita voivat olla esimerkiksi muutokset työntekijöiden välisissä suhteissa, vaikeudet työskennellä tiimeinä yhdessä, työsuoritusten väheneminen tai vaikeus suorittaa annettuja tehtäviä sekä vaikeus katsoa tulevaisuuteen. (Compassion Fatigue Awareness Project www-sivut 2017.) Huomioitavaa on, ettei kyse ole siitä, että työntekijä ei olisi ammattitaitoinen, vaan kyseessä on tila, jossa työntekijän yksi osa-alue on ylivilittyneessä tilassa (Soisalo 2011, 167).

Myötätuntouppuminen voi aiheuttaa sen, että asiakkaan kokemukset ja mielikuvat siirtyvät elämään myös työntekijän mielessä. Tämä puolestaan saattaa aiheuttaa sen, että työntekijä alkaa vältellä samoja asioita kuin asiakkaansa. Myötätuntouppumuksen aiheuttaessa ylivilittyneen tilan, työntekijän on vaikea kontrolloida itseään ja omia tunteitaan. (Pääkkönen 2016.)



### 3.5 Myötätuntouupumuksen riskit ja suojautumiskeinot

#### 3.5.1 Vuorovaikutustyön aiheuttamat riskit

Kaikki vuorovaikutusammattilaiset ovat alttiita myötätuntouupumukselle, mutta eritoten riski koskee heitä, joilla on erityisen hyvä empatiakyky. Ammattilaiset, jotka joutuvat työssään kohtaamaan ja käsittelemään asiakkaiden traumoja, ovat myös erityisessä vaarassa kokea myötätuntouupumusta. (Soisalo 2011, 167.)

Erityinen riski kokea myötätuntouupumusta on sellaisilla työntekijöillä, jotka vaativat itseltään paljon. Tällöin on mahdollista, että työntekijän empaattisuus menee liian pitkälle ja asiakkaan tilanne muodostuu taakaksi. (Soisalo 2011, 167.)

Myötätuntouupumus on merkittävä tekijä ajateltaessa sen vaikutuksia työstä suoriutumiseen ja työkyvyttömyyteen. Heikentävät vaikutukset ovat merkittävät. Myötätuntouupumus on lisäksi uhka myös ammattiauttajan yksityiselämälle, se voi aiheuttaa vaikeuksien lisääntymistä. Erityisen vakavaksi ongelmaksi myötätuntouupumuksen tekee se, että uupumuksella on tapana iskeä salakavalasti ja sen tunnistaminen on haastavaa. (Soisalo 2011, 167.)

Toisinaan avun hakeminen voi olla vaikeaa, sillä sitä pidetään epäonnistumisena työssä. Kuitenkin juuri hakiessaan apua, ennen kuin tilanne on karannut liian vakavaksi, työntekijä osoittaa oman ammatillisen osaamisensa ja ammatillisuutensa. Varhaisen tuen tarjoaminen onkin näin ollen erityisen tarpeellista ja asian perusteellinen käsitteleminen työyhteisön kesken tärkeää. Myötätuntouupumus ei ole koskaan vain yksittäisen työntekijän asia, vaan sen vaikutukset näkyvät koko työyhteisössä. (Soisalo 2011, 168.)

#### 3.5.2 Myötätuntouupumukselta suojautuminen

Myötätuntouupumukselta suojautumisessa erityisen suuri rooli on sillä, että työntekijä saa vankan tuen omalta työyhteisöltään. Luotettavat kollegat ympärillä suojaavat mer-

kittävästi myötätuntouppumukselta. Hyvällä työilmapiirillä on selkeä myötätuntouppumukselta suojaava vaikutus. Työntekijöiden toistensa tukemisella hankalissa tilanteissa on myös suuri merkitys. Tämän lisäksi työntekijän omalla persoonalla ja luonteella on merkitystä. (Soisalo 2011, 167-168.)

Myötätuntouppumukselta voi suojata itseään esimerkiksi välttämällä keskittymistä kaikkiin yksityiskohtiin. Työntekijälle on sallittua, ettei hän eläydy täysin asiakkaansa tunteisiin. Vaikka asiakas monesti visualisoi itselleen tapahtumia, on tärkeää, että työntekijä välttää tekemästä samaa kuunnellessaan asiakastaan. Empaattinen kuuntelu on tärkeä osa tehtävää työtä, mutta suojellakseen itseään työntekijän on hyvä pitää etäisyyttä asiaan. Etäisyyden pitämisestä huolimatta työntekijän on kuitenkin samalla kuunneltava asiakasta aktiivisesti ja arvostaen. (Pääkkönen 2016.)

Myötätuntouppumukselta suojautumisessa myös perusasioista huolehtimisella on merkitystä. On tärkeää, että auttaja huolehtii omasta ravinnonsaannistaan, riittävästä levosta sekä liikunnasta. Liikunta on hyvä tapa purkaa jännitys- ja stressitiloja. (Pääkkönen 2016.) Myös organisaatiotasolla on tärkeää, että perusasiat ovat kunnossa ja niistä on huolehdittu. Työskentely helpottuu, kun organisaatiossa huolehditaan siitä, että perusasiat hallitaan kunnolla ja toimintavalmiudet ovat kunnolla olemassa. On tärkeää, että esimerkiksi toimintaperiaatteet ovat kaikkien tiedossa, vastuukysymykset ovat selvillä ja työyhteisön asenteeseen sekä vuorovaikutukseen on panostettu. (Koivisto 2001, 37-38.)

Uupumuksen torjunnassa on tärkeää, että se otetaan koko organisaation tasolla asiaksi. Uhkaan ja riskeihin on syytä suhtautua vakavasti ja ennakoidusti. On tärkeää, että organisaatiotasolla huolehditaan työntekijöiden tiedonsaannista, kouluttamisesta ja keinoista torjua ja ehkäistä uupumusta. Organisaation on myös huolehdittava siitä, että työntekijöillä on mahdollisuus saada tarvitsemaansa ammattiapua. Yhteistyön tekeminen jokaisen organisaation tason, asiantuntijoiden ja terveydenhuollon välillä on tärkeää. Erityisen merkittävä rooli on esimiestasolla, jolla on suora yhteys työntekijöihin. Myöskään luottamus- ja yhteyshenkilöiden merkitystä ei voida vähätellä, heille tulisi-kin uupumuksen torjunnassa antaa vastuuta. (Koivisto 2001, 98-99.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimustehtävä

Laadullisessa tutkimuksessa hyödynnetään tutkittavasta aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja teorioita, empiirisiä aineistoja sekä tutkijan omaa päättelyä sisältävää analyyysiä. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää suhteellisesti pientäkin otantaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tämän opinnäytetyön otanta on neljä henkilöä, jotka työskentelevät lastensuojelussa. Henkilöt käyttävät työssään työparimallia.

### 4.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelussa haastattelun perusideana on, ettei haastattelussa esitetä tarkkoja kysymyksiä. Haastattelussa tutkija antaa ennalta määrittelemiään teemoja osallistujille, joita käsitellään haastattelun aikana. (Hyvärinen 2017, 21.) Pääteemoja voidaan tarkentaa alateemojen avulla. Tarkentavien kysymysten avulla on mahdollista rajata ja tarkentaa käsiteltävää aihetta. (Raittila, Vuorisalo & Rutanen 2017, 321.)

Haastattelussa hyödynsin kolmea päätemaa: lastensuojelu, uupuminen ja stressi sekä myötätuntouupumus. Pääteemojen tueksi laadin tarkentavia ja täydentäviä kysymyksiä. Lisäksi haastattelun aluksi kysyin haastateltavilta taustatietoina heidän toimenkuvansa ja kokemuksensa lastensuojelutyöstä. Haastattelu eteni pitkälti etukäteen laaditun haastattelurungon mukaisesti (LIITE 1).

### 4.3 Haastattelun tallentaminen ja litterointi

Haastattelun tallennuksessa hyödynsin videokuvaamista. Videokuvaaminen valikoitui tallennusmenetelmäksi, jotta pystyn paremmin kiinnittämään huomiota myös non-verbaalisiin viesteihin ja vertailemaan, ovatko haastateltavan sanallinen ja sanaton viestintä yhteneväisiä vai ristiriidassa keskenään. Ryhmäkeskustelun kannalta videokuvaaminen on myös siinä mielessä kannattavaa, että videokuvaaminen varmistaa, ettei

mitään olennaista jää huomaamatta, kun haastattelijan täytyy keskittyä moneen henkilöön yhden haastattelun aikana.

Videomateriaalin tuhoan käytön jälkeen, kuten yhteistyökumppanini kanssa on sovittu. Tämä takaa sen, ettei opinnäytetyössäni esille tulevia asioita ja sen kautta nousuvia pohdintoja voida yhdistää tiettyyn työntekijään. Tämä osaltaan lisää myös keskustelun luottamuksellisuutta ja mahdollistaa avoimen ja rehellisen keskustelun.

Litteroinnilla tarkoitetaan saadun nauhoitetun haastatteluaineiston muuttamista tekstimuotoiseksi (Vilkkä 2015, 224). Haastattelumateriaalia kerääntyi videotallenteena noin puolitoista tuntia. Tämän videoidun materiaalin litteroin tekstimuotoon. Tekstiksi muutettuna sain materiaalia hieman ylitse 13 sivua. Tekstiksi litteroidussa aineistossa säilytin haastateltavien puheen samanmuotoisena kuin videolla, esimerkiksi haastateltavien käyttämiä puhekielisiä ilmaisuja en muuttanut yleiskielelle.

Haastateltaville takasin anonymiteetin, eli heitä ei voi tunnistaa litteroidusta aineistosta. Anonymisointi tapahtuu numeroimalla haastateltavat, esimerkiksi haastateltava 1, haastateltava 2 jne. Alun jälkeen käytin haastateltavista lyhennettyä muotoa H1, H2 jne.

#### 4.4 Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskustelun erityispiirteenä on se, että sen kautta saadaan tietoa osallistuvan ryhmän toimintatavoista. Ryhmämuotoisen keskustelun kautta saadaan informaatiota muun muassa siitä, miten ryhmässä esitetään ja perustellaan mielipiteitä, ilmaistaan erimielisyyttä ja neuvotellaan eri näkökulmista. Tärkeää on myös informaatio siitä, miten ryhmä pystyy muodostamaan yhteisymmärryksen keskustelun aiheesta. (Pietilä 2017, 111.)

Ryhmäkeskusteluissa yksilöllisistä käsityksistä ja kokemuksista muodostetaan yhteistä ymmärrystä, mikä edellyttää kykyä vertailla erilaisia ajattelutapoja. Osallistujien välinen vuorovaikutus auttaa tulkitsemaan ryhmässä vallitsevia arvoja ja normeja. (Pietilä 2017, 113-114.)

Tutkijan asema ryhmäkeskustelussa on yksilöhaastattelua heikompi, sillä ryhmän osallistujat eivät välttämättä aina kohdistu sanojaan tutkijalle, vaan osoittavat sanansa ryhmän toiselle osallistujalle, esimerkiksi kommentoidakseen toisen osallistujan näkökulmaa. Tutkijan tehtävänä onkin ylläpitää aktiivista keskustelua ja vuorovaikutusta sekä ohjata ja tukea keskustelua niin, että erilaisten näkökulmien monipuolisesti esille tuleminen varmistuu. Ryhmäkeskustelussa on tärkeää kiinnittää huomiota non-verbaaliin viesteihin sekä epäsuoriin sanallisiin viesteihin, sillä ryhmän tapaan tuoda esille näkökantoja vaikuttavat osallistujien persoonallisuuksien lisäksi heidän asemansa instituutiossa sekä se, jos heillä ei ole voimakkaita mielipiteitä asiasta. Näin ollen non-verbaalisten ja epäsuorien sanallisten viestien kautta on mahdollista saada lisäinformaatiota osallistujien välisestä erimielisyydestä. (Pietilä 2017, 114.)

Onnistuessaan ryhmäkeskustelu tuottaa aiheeseen monia näkökulmia. Ryhmäkeskustelun haasteena on kuitenkin se, että se koostuu useasta osallistujasta, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tällöin ilmenee usein ennalta-arvaamattomia ja yllättäviä tilanteita. Osallistujat voivat esimerkiksi olla liian dominoivia tai varovaisia, jolloin erilaisia näkökulmia ei välttämättä saada riittävän monipuolisesti. Tällaisissa tilanteissa on tutkijan velvollisuutena ohjata keskustelua, esimerkiksi tekemällä tarkentavia kysymyksiä hiljaisemmille osallistujille tai motivoida osallistujaa keskusteluun. Tutkija voi hyödyntää keskustelun ohjaamisessa esimerkiksi aikaisempien puheenvuorojen rinnastamista ja vertailua. Yksipuolista keskustelua tutkijan on mahdollista saada monipuolisemmaksi esimerkiksi tekemällä tulkintoja tai esittämällä tarkoituksellisen provokatiivisia mielipiteitä. (Pietilä 2017, 115-117.)

Ryhmäkeskustelu valikoitui haastattelumateriaalin keruumenetelmäksi opinnäytetyötä ohjaavalta opettajaltani saadun idean myötä. Kiinnostukseni menetelmää kohtaan heräsi sen erilaisuuden vuoksi, koin että ryhmäkeskustelun avulla on mahdollista herättää yhteistyökumppaninani toimivassa organisaatiossa eri tavalla keskustelua. Koin myös ryhmäkeskustelun sellaiseksi areenaksi, joka voisi muodoltaan nostattaa esiin sellaisia teemoja ja ajatuksia, joita minä haastattelijana en tulisi ajatelleeksi. Kaiken kaikkiaan ryhmähaastattelu muotona tuntui mielenkiintoiselta ja haastetta antavalta.

Suorittamani ryhmäkeskustelumuotoinen haastattelu onnistui hyvin. Keskusteluun osallistuneet lastensuojelun työntekijät olivat aktiivisia keskustelijoita ja keskustelu ohjautui luontevasti eteenpäin, mukaillen laatimaani haastattelurunkoa. Keskustelussa haastateltavat antoivat toisilleen tilaa puhua ja esittivät toisilleen tarkentavia kysymyksiä. Haastattelun aikana jokainen osallistuja sai puheenvuoroja, eikä haastattelun aikana noussut esille ristiriitoja. Haastateltavien non-verbaalinen viestintä oli myös yhteneväistä heidän sanallisen viestintänsä kanssa. Keskustelu oli varsin rentoa ja tilanteessa vallitsi luottamuksellinen ilmapiiri, sillä haastateltavat pystyivät kertomaan avoimesti myös omia mielipiteitään ja kokemuksiaan.

#### 4.5 Aineiston teemoittelu

Haastatteluista saadun aineiston analyysimetodina käytin teemoittelu. Teemoittelu tarkoittaa analyysimetodina sitä, että aineisto järjestellään litteroinnin jälkeen teemojen mukaisesti. Tällöin jokaisen teeman alle kootaan ne kohdat, joissa kyseisestä teemasta puhutaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastatteluaineiston teemoittelun teemojen valinnassa hyödynsin tekemääni haastattelurunkoa ja siihen käyttämiäni teemoja. Teemoiksi valikoituivat lastensuojelu, uupumus, stressi, suojaavat tekijät sekä itse pääaihe eli myötätuntouupumus. Jotta teemat olisi helpompi erottaa toisistaan värikoodasin kunkin teeman omalla värillään: lastensuojelun vihreällä, uupumuksen keltaisella, stressin oranssilla, suojaavat tekijät pinkillä ja myötätuntouupumuksen sinisellä.

#### 4.6 Opinnäytetyöprosessista

Opinnäytetyön laatiminen on ollut prosessina mielenkiintoinen, mutta haastava. Myötätuntouupumuksesta, työssä jaksamisesta ja stressistä enemmän olen varmaankin tämän projektin aikana oppinut itsestäni, työskentelytavoistani ja ongelmanratkaisukyvyistäni. Opinnäytetyöprosessin alussa kohtaamani haasteet opettivat, että yrittämällä ja haasteisiin tarttumalla ongelmilla on lopulta tapana ratketa ja asioilla järjestyä.

Yhteistyökumppanini kanssa työskentely on sujunut erittäin hyvin. Yhteistyöhaluisempaa yhteistyökumppania en omaan opinnäytetyöprosessiini olisi voinut toivoa. Heidän kanssaan esimerkiksi aikatauluista ja asioista sopiminen on onnistunut nopeasti ja vaivatta.

Tutkimusprosessi on ollut mielenkiintoinen prosessi toteuttaa. Näin jälkikäteen ajateltuna tekisin kyllä muutamia asioita hieman eri tavalla kuin nyt. Esimerkiksi laatimaani haastattelurunkoa muokkaisin uudelleen siten, että määrittäisin teemoja paremmin ja kehittäisin parempia ja yksityiskohtaisempia tarkentavia kysymyksiä. Myös esimerkiksi videokuvaaminen oli yllättävän haastavaa, sillä kameran sijoittaminen siten, että jokainen haastateltava näkyi ja kuului videolla riittävästi, ei ollut helposti toteutettavissa.

Ryhmähaastattelu oli toteutusmuotona erittäin kiinnostava. Koen myös, että tämä toteutusmuoto sopi itselleni tutkijana erinomaisesti. Ryhmähaastattelun kautta esille nousi sellaisia teemoja, joita en itse ollut ajatellut ja sain paljon erilaisia näkökulmia. Toisaalta tähän vaikutti varmasti se, että omaan ryhmähaastatteluuni osallistuneet henkilöt olivat hyvin aktiivisia ja keskustelevia. Jos ryhmä ei olisi ollut niin aktiivinen, olisi kokemukseni ryhmähaastattelusta varmasti hieman toinen. Olisi varmasti ollut itselleni haasteellisempaa, jos olisin joutunut hyvin paljon kannattelemaan keskustelua ja motivoimaan osallistujia. Nyt keskustelu sujui pitkälti omalla painollaan.

Pidän opinnäytetyötäni onnistuneena prosessina kaiken kaikkiaan. Siitäkin huolimatta, että myötätuntouupumus aiheena osoittautuikin haastavaksi, niin lähdemateriaalin löytämisen kuin sen tunnettavuuden kannalta. Suhtaudun kuitenkin kiinnostuneesti myös siihen, että myötätuntouupumus on verrattain tuntematon, sillä opinnäytetyöni osoittaa tarpeen myötätuntouupumuksen esille tuomiseksi.

#### 4.7 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössäni on säilytetty tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden anonymiteetti, samoin yhteistyökumppanini anonymiteetti. Tämä takaa sen, ettei opinnäyte-

työssäni ilmenneitä asioita ja näkökulmia voida yhdistää tai yksilöidä kehenkään. Tutkimuksessani saatua aineistoa ei ole kukaan ulkopuolinen nähnyt tai käsitellyt. Yhteistyökumppanini kanssa sovitun mukaisesti olen saadun videomateriaalin tuhonnut, joka osaltaan auttaa säilyttämään haastatteluuni osallistuneiden lastensuojelun työntekijöiden anonymitietin. Näin ollen videomateriaalinkaan kautta ei voida yhtä näkökulmaa yksilöidä kehenkään työntekijään.

Olen opinnäytetyössäni hyödyntänyt niin kirjallisuus- kuin verkkolähteitäkin. Lähde- materiaalinani olen pyrkinyt käyttämään tuoretta aineistoa, pääsääntöisesti 2010-luvun jälkeen tuotettua aineistoa. Muutama käyttämäni aineisto on kuitenkin vanhempaa, mutta kuitenkin 2000-luvulla tuotettua. Kaksi lähteistäni on englanninkielisiä verkkolähteitä. Englanninkielisten lähteiden suhteen pyrin olemaan erityisen kriittinen, sen takia päädyin esimerkiksi juuri Bristolin yliopiston julkaisuun. Koin, että yleisesti tunnetun yliopiston julkaisua voi pitää luotettavana.

Haastattelumateriaali opinnäytetyössäni on puhtaasti haastatteluuni osallistuneiden lastensuojelun työntekijöiden kokemuspohjaista ja ajatusmaailmaan liittyvää. Haastatteluuni osallistuneilla työntekijöillä on myös huomattavan pitkä ja monipuolinen työura niin lastensuojelussa kuin muilla sosiaali- ja terveydenhuollon aloilla, joten kokemuspohjaa sosiaalialan työstä haastatteluun osallistuneilla on kattavasti.

## 5 TULOKSET

### 5.1 Kokemukset lastensuojelutyöstä

#### 5.1.1 Sosiaalityön ”hard case”

Yksi haastattelun teema oli lastensuojelu ja se, millaisena työnä haastateltavat kokevat lastensuojelun. Haastattelussa ilmeni, että haastateltavat kokevat lastensuojelun sosiaalityön haastavimmaksi osa-alueeksi, haastateltavat kuvailivat lastensuojelun olevan sosiaalityön ”hard casea”. Lastensuojelussa ollaan tekemisissä isojen asioiden kanssa,



koska asiakkaina on erityistä tukea tarvitsevia lapsia ja nuoria, jolloin myös tilanteet ovat erityisiä. Lastensuojelulaki mahdollistaa myös yksityisyyteen puuttumisen erilaisten toimenpiteiden kautta. Haastateltavat kokevat lastensuojelun myös hyvin laaja-alaiseksi ja monitahoiseksi kokonaisuudeksi.

Lastensuojelun työntekijöistä haastateltavat ajattelevat niin, että lastensuojelu vaatii työntekijältä tietynlaista intohimoa kyseistä työtä kohtaan. Haastateltavat kokevat, että lastensuojelussa työskentelevällä täytyy olla halua haastaa itseään työn kautta.

### 5.1.2 Lastensuojelutyön haasteet

Haastavuutta lastensuojeluun tuo haastateltavien mukaan se, että harvemmin perhe, lapsi tai nuori itse tulee tai haluaa lastensuojelun asiakkaaksi. Asiakkaaksi tuleminen on yleensä enemmän tai vähemmän asiakkaan tahdosta riippumatonta ja pakon sanelemaa. Lastensuojelu voi olla asiakkaalle myös pelottava asia, esimerkiksi ensimmäinen puhelu lastensuojeluilmoituksen jälkeen voi nostattaa asiakkaassa erilaisia voimakkaitakin tunteita. Haastateltavien mukaan yhä edelleen elää voimakkaasti se mielikuva, että lastensuojelu tarkoittaa automaattisesti lapsen huostaanottoa. Medialla koetaan olevan osaltaan suuri merkitys siinä, että kyseinen mielikuva elää edelleen. Toisaalta medialla myönnetään kyllä olevan myös positiivista vaikutusta mielikuviin.

Haastateltavien mukaan lastensuojeluasiakkaiden määrän laskeminen sadasta viiteenkymmeneen yhtä työntekijää kohden, on myönteinen kehityssuunta. Yhteistyökumppaninani toimivassa kaupungissa on pari vuotta sitten otettu käyttöön uusi sosiaalityöntekijä-sosiaaliohjaaja -työparimalli, jonka haastateltavat ovat kokeneet myönteisenä asiana. Ennen muutoksia sadan asiakkaan kanssa toimiessa asiakassuhteita ei haastateltavien mukaan voinut luoda yhtä syvällisenä, vaan asiakassuhteet tulivat aktiivisiksi vasta siinä vaiheessa, kun jotakin tapahtui. Toisaalta haastateltavat kokevat myös, että huippusuositusten mukainen asiakasmäärä, kaksikymmentä asiakasta yhtä työntekijää kohden, olisi loistava tavoite. Haastateltavien mukaan tämä takaisi sen, että työntekijällä olisi paremmat mahdollisuudet hyödyntää omaa koulutustaan sekä ammattitaitoaan.

Yhdeksi lastensuojelun haasteeksi haastateltavat kokevat vallankäytön ja sen laadun. Haastateltavien mukaan lastensuojelutyössä joutuu jatkuvasti pohtimaan, mikä on hyvää ja mikä huonoa vallankäyttöä. Haastateltavat totesivat, että vallankäyttö on aina lastensuojelussa läsnä ja sitä on haasteellista yhdistää tasa-arvoiseen ja yhteistyössä tapahtuvaan toimintaan. Tuen ja kontrollin jännitteen koetaan olevan aina osa lastensuojelutyötä, sillä työntekijä on samaan aikaan niin vallankäyttäjää kuin tukijakin. Toisaalta sosiaalityöntekijällä ja sosiaaliohjaajalla koetaan olevan monenlaisia erilaisia rooleja, joiden myötä työntekijä joutuu käymään läpi monia erilaisia ristiriitaisia ja eettisiä pohdintoja. Eritoten haasteellisiksi haastateltavat ovat kokeneet tilanteet, joissa he ovat työntekijöinä joutuneet vahvasti osoittamaan, että he vastuutyöntekijöinä tekevät päätökset.

Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa tapahtuu haastateltavien mukaan aina tapauskohtaisesti, jokaisen perheen, lapsen tai nuoren tilanteen ja tarpeen mukaan. Paljon yhteistyötä haastateltavat tekevät nuorisopsykiatrian kanssa yhteisten asiakkaitensa vuoksi. Myös esimerkiksi perheneuvolan kanssa toimitaan yhteistyössä. Yhteistyö pitää sisällään esimerkiksi yhteistä pohdintaa tilanteesta ja tilanpäivityksiä puolin sekä toisin. Haastateltavat kokevat, että vaikka yritystä yhteistyöhön on enemmän, ei toiminta kuitenkaan ole järjestelmällistä, vaan aina edetään tapaus kerrallaan. Toisaalta haastateltavat toteavat myös, ettei yhteistyö välttämättä voisikaan olla järjestelmällistä ja tiettyä kaavaa noudattavaa.

## 5.2 Uupumus ja stressi lastensuojelutyössä

### 5.2.1 Uuvuttava lastensuojelutyö

Toinen haastattelun teemamaailma käsitteli uupumusta ja stressiä. Heti aluksi haastateltavat totesivat lastensuojelun olevan siinä mielessä uuvuttavampaa muihin sosiaalialan töihin verrattuna, että esimerkiksi laajojen lisäopintojen suorittamiseen ei haastateltavien mukaan riittäisi energiaa. Haastateltavien mukaan uupumus ja stressi ilmenevät monin eri tavoin, persoonakohtaisesti. Ilmenemismuotoja ovat muun muassa nukkumisvaikeuksia, työasioiden mieleen tuleminen vapaa-ajalla sekä fyysisiä ongelmia, kuten niska-hartiaseudun jännitystiloja.

Lastensuojelutyön hallitsemattomuuden haastateltavat kokevat myös uupumusta ja stressiä lisäävänä tekijänä. Hallitsemattomuudella viitataan esimerkiksi siihen, että vaikka työntekijä olisi suunnitellut tietyn kaavan mukaisen päivän, voi päivä kääntyä ihan toisenlaiseksi. Työ on ennakoimatonta, eivätkä työntekijän omat suunnitelmat välttämättä toteudu. Myös töiden paljous ja äkkinäisyys lisäävät stressiä. Työaikojen venymisen haastateltavat kokevat uuvuttavaksi ja stressaavaksi, sillä esimerkiksi jos työntekijä on suunnitellut lähtevänsä neljältä töistä, ei tämä välttämättä toteudu.

Eritoten jatkuvan kiireen haastateltavat kokevat aiheuttavan uupumusta ja stressiä. Haastateltavat pohtivat esimerkiksi sitä, miten lastensuojelutyö soveltuu sellaiselle henkilölle, joka haluaisi elää kovin hallittua elämää. Lastensuojelutyö on haastateltavista sen verran silppuista ja sekavaa, että välillä heistä jopa tuntuu, ettei heidän päänsä tahdo pysyä kasassa, varsinkin jos työntekijänä on epäselvää, mitä seuraavaksi tulee tehdä.

Tiivis työtahti ja monen asian haaliminen tehtäväksi lisää haastateltavien mielestä uupumusta ja nostaa stressitasoa, ja aiheuttaa väsymisen. Haastateltavat kokevat, että työntekijän väsyminen puolestaan heikentää asiakkaan edun toteutumista.

Myös lastensuojelussa tehtävät päätökset aiheuttavat haastateltaville stressiä. Stressiä aiheutuu eritoten siitä, että koskaan ei voi olla varma, onko työntekijän tekemä päätös lopulta oikein vai väärin, vaan usein työntekijä joutuu tekemään päätöksensä valitsemalla kahdesta huonosta vaihtoehdosta vähemmän huonon. Stressiä aiheuttaa erityisesti myös se, että on mahdotonta ennakoida, millaisia vaikutuksia työntekijän tekemällä päätöksellä lopulta on. Haastateltavat kokevat stressaavaksi ja uuvuttavaksi sen, että työntekijänä he joutuvat tasapainoilemaan lain mukaan oikean sekä inhimillisesti oikean päätöksen välillä. Haastavuutta lisää se, että lastensuojelutyössä voi olla useampia juridisesti oikeita ratkaisumalleja, jolloin työntekijälle jää tehtäväksi punnita, mikä ratkaisuvaihtoehto on eniten oikea.

Ulkopuolelta tuleva kommentointi ja ohjeistaminen koetaan monessa tilanteessa haasteelliseksi. Ulkopuoliset monesti ohjeistavat työntekijöitä siitä, miten heidän tulisi työ-

tään tehdä ja millaiset ratkaisut ovat oikeanlaisia. Ulkopuolisten vaatimukset ja painostus koetaan monesti stressaavina ja uuvuttavina, koska lastensuojelun työntekijöiden tulee kuitenkin noudattaa lakia ja tiettyjä kriteerejä päätöksiä tehdessään. Monesti onkin mahdollisesti kyse siitä, ettei ulkopuolinen taho tunne lastensuojelulakia tai päätöksille asetettuja kriteerejä.

Haastattelussa nousi esille, että lastensuojelun resurssien vähyys ja vaikeus saada kohdennettuja palveluja aiheuttavat usein eettisiä ristiriitoja. Työntekijän kannalta haastavaksi koetaan tilanteet, joissa tietty palvelu pitäisi saada, mutta organisaatiollisten seikkojen takia palvelua ei saa. Tämä asettaa työntekijän ristiriitaiseen tilanteeseen ja aiheuttaa eettistä pohdintaa, kun päätös ei ole eettisesti työntekijän näkemyksen mukainen. Joissakin tapauksissa tämän takia työntekijä voi joskus joutua jopa vetäytymään hoitamasta kyseistä asiakastilannetta.

### 5.2.2 Haastavat ja mieleen jäävät asiakkaat

Oman haasteensa uupumisen ja stressin suhteen luo asiakkaiden jääminen mieleen pyörimään. Haastateltavat kokevat tämän olevan hyvin tapauskohtaista. Haastateltavat kertovat, että helpommin mieleen tulevat ne asiakkaat, joista on tullut läheisempiä tai joita tapaa useammin. Esimerkiksi yhden haastateltavan mieleen jää helpommin pyörimään hänen sosiaaliohjattavat nuorensa, joita hän tapaa useasti. Myös erityisen haasteelliset ja monitahoiset asiakastapaukset tulevat helpommin mieleen työajan ulkopuolella.

Haastavimpina ja eniten stressiä sekä uupumista aiheuttavina asiakastapauksina haastateltavat pitävät sellaisia tapauksia, joissa asiakkaana oleva lapsi tuo mieleen oman lapsen. Esimerkiksi samanikäiseen ja -sukupuoliseen lapseen kohdistuva törkeä seksuaalinen väkivalta voi herkästi haastateltavien mielestä aiheuttaa sen, että työntekijä alkaa peilata tapausta omaan elämäänsä. Haastateltavat kokevat, että monesti oman lapsen ikätoverit, saman nimiset tai asiakaslapsen lapset, joilla on sama syntymäaika, tulevat eri tavalla läheisemmiksi ja heitä kohtaan työntekijä voi tuntea enemmän myötätuntoa. Monesti edellä mainituissa tilanteissa asiakkaana olevan lapsen asiat ja kokemukset

voivat haastateltavien mukaan mennä työntekijällä hyvinkin ”ihon alle” ja työntekijä muistaa tapaukset pitkään.

Väkivallan uhka ja tilanteet, joissa väkivalta on läsnä siinä määrin, että tilanteessa joudutaan turvautumaan vartijaan, lisäävät haastateltavien mukaan stressintuntua ja uupumusta. Erityisen uuvuttavina ja stressaavina haastateltavat kokivat tilanteet, joissa väkivallan uhka kohdistuu työntekijän perheeseen ja läheisiin. Tällaiset tilanteet koetaan voimakkaasti. Haastateltavat eivät omien sanojensa mukaan koe itseensä kohdistuvia uhkauksia ollenkaan niin voimakkaasti kuin läheisiinsä, kuten puolisoon ja lapsiin, kohdistuvat uhkaukset.

### 5.3 Myötätuntouupumukselta suojaavia voimavaroja

#### 5.3.1 Työntekijän henkilökohtainen elämä

Uupumukselta ja stressiltä eniten suojaaviksi tekijöiksi haastateltavat kokivat työntekijän ns. omat jutut, eli vapaa-ajalla tehtävät mukavat asiat ja oma perhe. Haastateltavat kokivat myös, että kun vapaa-ajalla on mukavaa tekemistä, voi vapaa-ajallaan keskittyä olemaan vapaalla ja vastaavasti työajalla keskittyä työntekoon. Itsestään huolta pitäminen, kuten riittävä liikunta ja terveellinen ravinto koetaan myös tärkeiksi työssäjaksamisen kannalta. Läheisistä ihmissuhteista huolehtiminen ja yhteydenpito ystäviin auttavat myös osaltaan jaksamaan työssä.

Työntekijän persoonallisilla piirteilläkin nähdään olevan merkitystä. Eritoten työskentely oman persoonan kautta koetaan tärkeäksi. Haastateltavien mukaan, jos työntekijällä olisi koko ajan erityinen työrooli päällä, ei lastensuojelutyötä jaksaisi tehdä

Yksi haastattelussa esille nouseva suojaava tekijä on koulutus. Koulutuksen, varsinkin useamman päällekkäisen tutkinnon kautta työntekijä saa keinoja suojata itseään.

### 5.3.2 Rajaaminen ja ammatillinen rajallisuus

Rajaaminen on yksi työntekijän keino suojata itseään. Rajaamisella tarkoitetaan muun muassa työajoista huolehtimista, eli esimerkiksi jos työntekijällä on itselleen tärkeä harrastus sovittuna, työntekijä pitää huolta, että pääsee lähtemään ajoissa. Myös oman iän ja fyysisen kunnon ymmärtäminen ja työskentelyn rajoittaminen sitä kautta auttavat työssäjaksamisessa.

Oman jaksamisen kannalta tärkeää on ymmärtää oma ammatillinen rajallisuutensa. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä ymmärtää, että tekee sen, minkä ammatissaan pystyy. Haastateltavat korostavat, että kyseessä on kuitenkin vain työ, joka on yksi elämän osa-alue.

### 5.3.3 Asiakasmäärät ja moniammatillinen yhteistyö

Asiakasmäärillä on haastateltavien mielestä selkeä merkitys stressin ja uupumuksen syntymiseen. Pienemmät asiakasmäärät auttavat pääsemään syvemmälle yhden asiakkaan asioihin ja käyttämään omaa koulutustaan hyödyksi.

Moniammatillisen yhteistyön haastateltavat kertoivat edesauttavan asiakastapauksien käsittelyssä ja kuormituksen jakautumisessa sekä vahvistavan työntekijää päätösten tekemisessä. Laajemman näkökulman saaminen tapukseen auttaa haastateltavien mukaan tekemään ja toimimaan asiakastapauksessa paremmin. Moniammatillinen argumentointi ja reflektio koetaan tärkeänä apukeinona, kun työntekijä muodostaa tehtävää päätöstä.

### 5.3.4 Työyhteisön ja työnohjauksen merkitys

Haastattelun aikana esille nousi erityisesti työyhteisön merkitys suojaavana tekijänä. Esimieheltä ja työtovereilta saatavalla tuella katsotaan olevan hyvin suuri merkitys työssäjaksamiselle. Esimerkiksi omasta elämästä keskustelu työtovereiden kanssa on haastateltavista kannattavaa. Haastateltavien kertomuksissa korostui oman tiimin ja

työparin merkitys jaksamista edesauttavana seikkana, sillä niiden kautta on mahdollista keskustella ja pohtia asioita yhdessä, eikä työntekijä jää yksin ajatustensa kanssa. Myös työyhteisön hyvää ilmapiiriä haastateltavat korostivat, sillä mahdollisuus puhua omista tunteistaan ja keskustella rehellisesti omien työtovereiden kanssa on tärkeä voimavara. Haastateltavien mukaan erityisesti se, että työyhteisö on toimiva ja sen jokainen jäsen tunnetaan, auttavat ehkäisemään uupumuksen, myös myötätuntouupumuksen syntyä. Toisensa hyvin tuntevat työtoverit pystyvät lukemaan toisistaan esimerkiksi sen, milloin työtoverilla on huono päivä.

Hyväksi tavaksi reagoida, jos alkaa epäillä, että työtoverilla ei olisi asiat aivan kunnossa, haastateltavat mainitsevat kuulolle asettumisen ja suoraan kysymisen. On tärkeää ilmaista olevansa käytettävissä, jos työtoveri niin haluaa. Keskusteluseuran ja avun tarjoamisen merkitys korostuvat, työtoverilta on hyvä suoraan kysyä, haluaako hän apua. Ratkaisun tekeminen jää siten työtoverin vastuulle.

Hyvin järjestettyä ja riittävää työnohjausta haastateltavat arvostavat korkealle ja katsovat sen olevan erittäin merkittävä seikka pohdittaessa keinoja jaksaa työssä. Työnohjaus koetaan areenana, jossa on mahdollista työnohjaajan tuella puhua asioista niiden oikeilla nimillä. Työnohjauksen luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri on haastateltaville erittäin tärkeää. Myös yksilötyönohjaus koetaan tärkeänä, sillä sitä kautta on mahdollista saada yksilöllistä tukea.

## 5.4 Myötätuntouupumus

### 5.4.1 Myötätuntouupumus lastensuojelutyössä

Myötätuntouupumus ei haastateltaville ole kovin tuttu aihe, he eivät asiaa ole aiemmin juurikaan miettineet. Haastateltavat kokevat myötätuntouupumuksen erottamisen tavanomaisesta uupumuksesta melko haasteelliseksi. Haastattelussa nousee esille esimerkkinä tapaus, jossa työntekijä on ollut malliesimerkki työntekijästä, jolla on ollut halu auttaa kaikkia, ja joka on uupunut työssään. Vasta jälkikäteen on tajuttu, että tämän työntekijän tapauksessa on ollut kyse tavallisen työuupumuksen lisäksi myös myötätuntouupumuksesta.

Haastateltavien mukaan riski myötätuntouupumukseen lastensuojelutyössä on selkeästi olemassa. Henkilökohtaisesti haastateltavat kuitenkin kokevat, että heidän kohtamansa uupumus on lähinnä kuitenkin enemmän ollut tavanomaista työuupumusta, eikä niinkään myötätuntouupumusta. Lastensuojelussa riski myötätuntouupumiselle syntyy haastateltavien mielestä siitä, että lastensuojelutyö kohdistuu lapsiin, jotka ovat suojattomia ja puolustuskyvyttömiä.

Erytyisesti niin sanotusti ”satalasissa” työtään tekevällä työntekijällä haastateltavat kokevat olevan erityinen riski kokea myötätuntouupumusta. Myös työntekijällä, joka elää työtään varten, eikä hänen elämässään ole juuri muuta sisältöä, haastateltavat katsovan olevan eritoten riski kokea myötätuntouupumusta. Haasteellisuutta lisää se, että lastensuojelutyö vaatii työntekijää olemaan samaan aikaan sekä pehmeä että kova. Ihon alle menevissä tapauksissa työntekijä joutuu toisinaan jopa kovistelemaan itseään, toistamaan itselleen, että on tehnyt kaiken sen, minkä pystyy ja oman parhaansa. Työntekijän on tärkeää muistaa, että kyseessä on työ, vaikka erityisesti lastensuojelussa työtä tunteella tehdäänkin. Työntekijän on erotettava työ- ja kotiasiat toisistaan säästääkseen itseään. On myös huomioitava se, että jokainen työntekijä on persoona ja inhimillinen olento.

#### 5.4.2 Myötätuntouupumuksen kaksiteräinen miekka

Myötätuntouupumusta haastateltavat pitävät kaksiteräisenä miekkana. Lastensuojelutyötä olisi heidän mukaansa mahdotonta tehdä, jollei työntekijä olisi empaattinen ja pystyisi asettumaan toisen henkilön asemaan. Haasteellista on se, miten työntekijä saa rajattua oman empaattisuutensa. Haastateltavat toteavat, että esimerkiksi kohdatessaan erityisen vaikeita tai kamalia tapauksia, voi heiltä konkreettisesti kostua silmät ja he voivat herkistyä siinä tilanteessa oikeasti. Tärkeää on kuitenkin, että oman ammattitaidon ja koulutuksen avulla kyseisissä tilanteissa työntekijä kuitenkin säilyttää toimintakykynsä, eikä lähde myöhemmin asiaa miettimään. Yhden haastateltavan mukaan eräs työnohjaaja on määritellyt, että niin kauan työntekijän itku on hyväksyttävää, kun työntekijä itkee vähemmän kuin asiakas.



Erityisen haastavat ja vaikeat tilanteet tulevat haastateltavien mukaan helpommin mieleen myös vapaa-ajalla. Tärkeäksi koetaan kuitenkin se, että kyseiset asiat pystyy jollakin keinolla sulkemaan mielensä ulkopuolelle. Yksi keino on todeta itselleen, että on itse työntekijänä tehnyt sen, mitä siinä tilanteessa työntekijänä pystyy, eikä enempään tarvitse pystyä.

Haastateltavat kokevat tärkeäksi etäännyttää itseään asioista. Jollei työntekijä etäännyttä itseään, jää hän helposti pohtimaan asioita, eikä pääse enää asiasta irti. Haastateltavien mukaan etäännyttäminen on kuitenkin tapauskohtaista, sillä jotkin lapset, nuoret ja perheet tulevat läheisemmiksi ja heitä kohtaan tuntee enemmän sympatiaa ja empatiaa, kuin toisia kohtaan.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Auttaja-ammattien oma työuupumuksen muoto

Myötätuntouupumus on auttaja-ammattien, työssään vuorovaikutuksessa toisten kanssa olevien, oma työuupumuksen muoto. Tutkimuksessa kävi ilmi, että myötätuntouupumus on verrattain huonosti tunnettu ja jää monesti paremmin tunnetun yleisen työuupumuksen varjoon. Haastatteluun osallistuneiden ammattilaisten oli vaikeahkoa nähdä, että he kokisivat juuri myötätuntouupumusta työssään, vaan ennemminkin heidän kokemuksensa mukaan kyseessä on ollut tavallinen uupumus ja stressi. Myötätuntouupumuksen riskin ammatissaan haastateltavat kyllä tiedostivat. Voidaankin pohtia, vaikuttaako myötätuntouupumuksen kokemiseen ja sen tiedostamiseen tietoisuus aiheesta. Laajempi tietoisuus myötätuntouupumuksen ominaisuuksista ja riskeistä auttaisi tunnistamaan ja ehkäisemään myötätuntouupumusta paremmin. Toisaalta myös tietoisuus auttaisi erottamaan onko kyseessä tavanomainen uupumus vai nimenomaan myötätuntouupumus. Olisikin kiehtovaa tietää, kuinka monesti myötätuntouupumusta ei ole tunnistettu, vaan se on määritelty olevan tavanomainen uupumus.

Tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta, että lastensuojelussa työskentelevillä on selkeä riski uupua työssään. Lastensuojelussa työtä tehdään puolustuskyvyttömien lasten eteen ja työntekijä voi kohdata hyvinkin vaikeita asiakastapauksia. Saadun haastattelumateriaalin perusteella voidaan kuitenkin pohtia, minkälaiseen uupumukseen sairastuminen on lastensuojelussa todennäköisempää, tavalliseen työuupumukseen vai varsinaiseen myötätuntouupumukseen. Voidaan myös pohtia sitä, missä määrin työntekijän kokema uupumus tunnistetaan myötätuntouupumukseksi, vai diagnosoidaanko myötätuntouupumuksen tunnusmerkistön täyttävä uupumus usein vain tavanomaiseksi työuupumukseksi. Myötätuntouupumus osoittautui tekemässäni haastattelussa yllättävän huonosti tunnetuksi uupumuksen muodoksi.

## 6.2 Persoonan ja henkilökohtaisen elämän merkitys lastensuojelutyössä

Tutkimus osoittaa myös, että persoonallisilla piirteillä on suuri merkitys siihen, miten lastensuojelun työntekijä kokee myötätuntouupumusta. Lastensuojelussa työtä tehdään oman persoonan kautta ja työ vaatii tekijältään empaattista työtettä. Haasteellista onkin pystyä työntekijänä rajaamaan omaa empaattisuuttaan. Rajaamisella estehtään, ettei työntekijän tuntema empatia ota ylivaltaa. Työntekijän luonteenpiirteillä on selkeä yhteys uupumuksen ja stressin, myös myötätuntouupumuksen, kokemiseen. Erityisesti tutkimuksessa nousi esille, että täydellisyyden tavoitteluun ja ylisuorittamiseen taipuvaisella henkilöllä on kohonnut riski uupua. Jokainen työntekijä on persoonana erilainen ja jokaisella on omat persoonalliset piirteensä, joiden kautta tekee työtään. Tutkimus osoittaa kuitenkin, että jokaisen työntekijän on tärkeää pohtia ja reflektoida itseään, jotta hän kykenee tunnistamaan omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Tunnistamalla omat piirteensä työntekijän on mahdollista vahvistaa omia vahvuuksiin ja samalla kehittää heikkouksiaan. Tämä auttaa työntekijää ehkäisemään stressin ja uupumisen syntymistä ja löytämään keinoja työssäjaksamiseen.

Koska eritoten täydellisyyteen ja ylisuorittamiseen taipuvaisilla työntekijöillä voidaan tutkimusaineiston perusteella todeta olevan erityinen riski sairastua myötätuntouupumukseen, voi tämäntyyppisten työntekijöiden olla myös vaikeaa niin sanotusti itse myöntää tilannettaan. Tutkimuksessa kävi selväksi, että monesti uupunut työntekijä

voi pitää itseään epäonnistuneena työssään, eikä näin ollen tämän takia hae apua itselleen ajoissa. Jonkinasteinen ajatusmaailman muutos onkin siis varmasti tarpeen. On tärkeää, että jokainen uupumukseen sairastunut, oli kyseessä sitten tavanomainen työuupumus tai myötätuntouupumus, voi avoimesti ja ilman leimaantumista puhua kokemuksistaan. Tämä varmasti edesauttaa eri uupumuksien tunnistamisessa ja varhaisessa puuttumisessa, ja näin ollen mahdollistaa samalla myös varhaisen puuttumisen ja uusien keinojen löytämisen.

Oman elämän hallitseminen ja omista henkilökohtaisista, mielekkäistä ja tärkeistä asioista huolehtiminen osoittautui tutkimuksessa tärkeäksi keinoksi suojautua uupumukselta ja stressiltä. Erityisen tärkeäksi osoittautui, että työntekijä huolehtii siitä, että hänellä on vapaa-ajalla itselleen mielekkästä tekemistä ja suhteet omaan perheeseen ja läheisiin ihmisiin kunnossa. Varsinkin työntekijän omissa perhesuhteissa ilmenevät haasteet vaikuttavat suoraan myös työntekijän jaksamiseen työssä. Työssä jaksamiseen vaikuttaa luonnollisesti myös työntekijän huolehtiminen perusasioista, kuten liikunnasta ja ravinnosta. Näin ollen voidaankin todeta, että haasteet ihmissuhteissa ja itsestään huolehtimisessa näkyvät varmasti myös työntekijän työstä suoriutumisessa.

### 6.3 Työskentelytapojen, työyhteisön ja koulutuksen vaikutuksesta

Työolosuhteilla ja työskentelytavoilla on tutkimuksen mukaan vaikutusta siihen, miten työntekijä jaksaa työssään. Esimerkiksi työajoista huolehtiminen on keino pitää huolta omasta hyvinvoinnistaan. Tutkimuksessa ilmeni, että jo sillä, että työntekijä tiedostaa kyseessä olevan kuitenkin loppujen lopuksi vain työ, on merkitystä sille, miten työntekijä jaksaa tehdä työtään. Kun työntekijä tiedostaa, että työ on lopulta vain työtä, on hänen helpompi rajata ja etäännyttää itseään tekemästään työstä. Olennaista on myös se, että työntekijä tekee parhaansa, mutta ymmärtää samalla, että enempää kuin parhaansa hän ei voi tehdä, eikä häneltä sitä voida vaatiakaan. Toisaalta voidaan kyllä miettiä, miten voidaan pätevästi ja universaalisti määritellä, mitä tarkoitetaan parhaansa tekemisellä; mitkä asiat siihen vaikuttavat ja vaikuttaako määrittelyyn esimerkiksi se, missä työskentelee ja mitä odotuksia työpaikalla tai työyhteisöllä on.

Tutkimus osoitti, että työyhteisöllä on valtaisa merkitys sille, miten työntekijä kokee uupumusta, stressiä sekä myötätuntouupumusta. Erityisesti työyhteisöltä saatavan tuen laatu ja määrä korostuvat. Tukea antava ja keskusteleva työyhteisö voidaan nähdä selkeänä suojaavana tekijänä ja yksittäisen työntekijän jaksamisen kannalta merkittävänä voimavarana. On huomioitava, että yksittäisen työntekijän jaksaminen vaikuttaa myös koko työyhteisöön ja sen toimivuuteen. Tutkimuksesta on nähtävissä, että on erityisen tärkeää, että työyhteisössä on mahdollista puhua avoimesti, myös negatiivisista asioista ja tunteista. Puhuttaessa haastavista ja ikävistäkin asioista ja tunteista on kuitenkin tärkeää samalla säilyttää toista arvostava ja kunnioittava puhetyyli. Tutkimuksessa nousi esille myös se, että hyvä keino ehkäistä ja torjua myötätuntouupumusta on rohkeasti ottaa asia puheeksi ja kysyä työtoverin kuulumisia. Työtoverille on hyvä tarjota apuaan, mutta jättää kuitenkin työtoverin päätettäväksi tarttuuko hän tarjottuun apuun. Työyhteisö on varmasti siinäkin mielessä oiva keino ehkäistä ja puuttua myötätuntouupumukseen, sillä monesti uupumus kehittyy salakavalasti, jolloin ulkopuolisen voi mahdollisesti olla helpompi huomata uupuneessa työntekijässä tapahtuvat muutokset. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että työyhteisön jäsenet tuntevat toisensa hyvin, varsinkin jotta tapahtuvat muutokset huomattaisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Herää kuitenkin kysymys, miten muutosten seuraaminen todellisuudessa käytännössä toteutuu esimerkiksi isoissa työyksiköissä, joissa on paljon työntekijöitä tai työyhteisöissä, joissa työntekijöillä on suuri vaihtuvuus.

Tutkimuksessa ilmeni, että koulutuksella on myös vaikutus siihen, miten työntekijä jaksaa tehdä työtään. Koulutuksen kautta työntekijällä on käytössään työvälineitä ja tietoa, miten helpottaa työtään ja toisaalta myös tunnistaa omat rajansa. Esille nousi kuitenkin lastensuojelun asiakasmäärät yhtä työntekijää kohden. Vaikka selkeitä parannuksia onkin jo tapahtunut, ja asiakasmääriä saatu pienennettyä, ilmeni haastattelussa kuitenkin lastensuojelun työntekijöiden toive siitä, että asiakasmäärät olisivat vieläkin matalammat yhtä työntekijää kohden. Tämä mahdollistaisi esimerkiksi sen, että työntekijä voisi vielä tarkemmin ja syvällisemmin keskittyä yhteen asiakastapaukseen ja sitä kautta hyödyntää myös omaa koulutustaan ja tietotaitoaan. Tämä kuitenkin herättää pohtimaan, että olisiko asiakasmäärän pienentyessä ja mahdollisuudessa syventyä asiakkaan tapaukseen tarkemmin, toisaalta myös mahdollisuus työntekijän helpommin päätyä liian syvälle asiakkaan asiaan. Liian syvälle asiakkaan asiaan pääty-

minen puolestaan aiheuttaisi suurentuneen riskin kokea myötätuntuupumusta. Ei kuitenkaan voida kieltää, että suuret asiakasmäärät ja kiire, eivät aiheuttaisi uupumusta ja stressiä. Jokaisen työntekijän onkin syytä pohtia ja asettaa itselleen omat henkilökohtaiset rajansa.

#### 6.4 Rajaamisen taito – asiakkaan etu ja työntekijän jaksaminen

Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että on tapauskohtaista, miten asiakkaan asiat jäävät työntekijän mieleen tai tulevat ajatuksiin esimerkiksi vapaa-ajalla. Erityisen haastavat tai kamalat tapaukset tulevat luonnollisesti helpommin ajatuksiin. Yksittäisistä asiakkaista mieleen tulevat helpommin sellaiset, jotka ovat tulleet läheisemmiksi tai joiden kanssa on tekemisissä useasti. Eritoten tutkimuksesta nousi esille, että tapaukset, jotka koskettavat omien lapsien ikäisiä, tai esimerkiksi nimisiä lapsia, ovat lastensuojelussa työntekijän haasteellisempaa kohdata ja käsitellä. Rajaamisen taito nousee tässäkin kohtaa esille, sillä on tärkeää, että työntekijä tunnistaa itselleen haasteelliset ja riskin aiheuttavat tilanteet. Tunnistaminen ja tiedostaminen mahdollistavat riskien pienentämisen ja ehkäisyn. On kuitenkin vain inhimillistä, että jotkin asiakastapaukset tulevat läheisemmäksi ja luonnollista, että tapaukset, joissa on yhteneväisyyksiä työntekijän omaan elämään muodostuvat merkityksellisemmiksi.

Etäännyttäminen osoittautui tutkimuksen myötä yhdeksi keinoksi suojautua myötätuntuupumukselta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijä ottaa etäisyyttä asiakkaan asiassa, eikä anna itsensä mennä liian syvälle. Yhtenä etäännyttämisen keinona voi käyttää sitä, ettei huomioi aivan kaikkia yksityiskohtia. Lastensuojelussa tulee vastaan vaikeita asioita, joita on työn luonteen ja lastensuojelulain vaatimusten valossa tarkasteltava myös yksityiskohtaisesti. Tapauskohtaisesti on varmasti toisinaan pakko etäännyttää ja olla kiinnittämättä huomiota yksityiskohtiin. Samalla voidaan pohtia, missä määrin tällainen toiminta on mahdollista. Voidaan esimerkiksi pohtia sitä, milloin työntekijän itsensä etäännyttäminen tai yksityiskohtien huomiotta jättäminen heikentävät asiakkaan asemaa ja kuulluksi tulemistä. Onkin hyvä kysyä, missä menee etäännyttämisen raja. Oman hyvinvointinsa takia työntekijän on, varsinkin lastensuojelussa, pidettävä etäisyyttä ja tietoisesti etäännyttävä itseään, jotta työtä on mahdollista jaksaa tehdä.

## 6.5 Eettistä pohdintaa ja arvostiriitoja lastensuojelutyössä

Työntekijän oman hyvinvoinnin ja arvojen suhteesta asiakkaan asemaan ja etuun syntyy eettistä pohdintaa. Jokaisen työntekijän on omalla kohdallaan pohdittava omia valintojaan ja niiden vaikutuksia niin itseensä kuin asiakkaisiinkin. Tutkimuksessa ilmeni, että lastensuojelussa tehtävät päätökset ja toimet aiheuttavat työntekijöille eettistä pohdintaa. Lastensuojelussa työskentelevät haluavat tehdä työtään inhimillisesti, mutta laki asettaa tehtävälle työlle mittakaavat ja organisaatio resurssit. Toisinaan tästä voi syntyä arvostiriitoja, kun mahdollisuudet toimia eivät vastaakaan työntekijän arvomaailmaa ja näkemystä inhimillisestä ja oikeasta tavasta toimia. Arvostiriidoilla ja myötätuntouupumisellakin voidaan nähdä olevan yhteneväisyyksiä, sillä pitkittyneet arvostiriidat voivat aiheuttaa työntekijälle stressiä ja uupumusta. Onkin tärkeää, että työntekijä tunnistaa ja tiedostaa oman arvomaailmansa ja lastensuojelun sekä sosiaalialan arvomaailman ja eettiset periaatteet.

## 6.6 Lopuksi

Kaiken kaikkiaan voidaan tehdyn tutkimuksen perusteella todeta, että lastensuojelutyöntelijoilla on selkeä riski kokea myötätuntouupumusta. Työtä tehdään monesti koko sydämellä, sille annetaan kaikkensa. Onkin tärkeää, että jokainen lastensuojelussa työskentelevä opettelee ja määrittelee omat rajansa, tiedostaen rehellisesti omat voimavaransa, vahvuutensa ja heikkoutensa. On myös tärkeää, että kaikkia uupumuksen ja stressin muotoja pidetään koko työyhteisön asiana ja työyhteisön jäsenet tukevat ja auttavat toisiaan.

Opinnäytetyölläni pyrin löytämään myötätuntouupumusta aiheuttavia riskejä ja siltä suojautumisessa auttavia keinoja. Tarkoituksena oli selvittää, miten lastensuojelutyössä työntekijät kokevat myötätuntouupumusta. Tehty tutkimus osoittaa kuitenkin selkeästi, että myötätuntouupumusta ei vielä tunnisteta ja tiedosteta riittävästi. Tutkimuksessa kävi ilmi, että myötätuntouupumus on käsitteenä vielä melko tuntematon. Myötätuntouupumus jää omine piirteineen edelleen hieman tavanomaisen uupumuksen varjoon. Myötätuntouupumuksen erityispiirteiden tunnistaminen ja myötätuntouu-

pumuksen erottaminen tavallisesta työuupumuksesta vaatii lisätietoa ja lisää taustoitamista. Tietoisuuden lisääminen vaikuttaa suoraan myötätuntouupumuksen tunnistamiseen ja ehkäisemiseen. Tiedostamatta ja tunnistamatta riskejä, on mahdotonta puuttua epäkohtiin, korjata puutteita tai ennaltaehkäistä myötätuntouupumuksen syntymistä.

## LÄHTEET

Ahola, K., Rossi, H. & Tuisku, K. Työuupumus. Lääkärikirja Duodecim. Viitattu 8.8.2017. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00681](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00681).

Compassion Fatigue Awareness Project www-sivut. 2017. Viitattu 22.10.2017. <http://www.compassionfatigue.org/index.html>.

Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 11-45.

Isyyslaki 13.1.2015/11 muutoksineen.

Kanaoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Koivisto, K. 2001. Tunnista ja torju työuupumus. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla – myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Ottaway, H. & Selwyn, J. 2016. 'No-one told us it was going to be like this': Compassion fatigue and foster carers. Viitattu 22.10.2017. <http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/sps/documents/hadleydocs/compassion-fatigue-and-foster-carers-research-summary.pdf>.

Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 111-130.

Pääkkönen, S. 2016. Myötätuntouupumus voi iskeä auttajaan – kriiseihin kannattaa pitää henkinen etäisyys, neuvoo asiantuntija. Helsingin Sanomat 20.12.2016. Viitattu 4.2017. <http://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000005013685.html>.

Raittila, R., Vuorisalo, M. & Rutanen, N. 2017. Lasten haastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 312-335.

Rothschild, B. & Rand, M. 2010. Apua auttajalle – myötätuntouupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia. Helsinki: Traumaterapiakeskus.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.8.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>.

Sjöroos, M. 2011. Myötätunto: ole läsnä, elä mukana. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.



Soisalo, R. 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Suomen Psykologinen Instituutti ry.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2017. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 10.8.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>.

Toivola, K. 2004. Myötätuntouupumus – auttajatyön työperäinen riski. Suomalainen lääkäriseura Duodecim. Viitattu 8.11.2017. [http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p\\_artikkeli=t100149&p\\_haku=akuutin](http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p_artikkeli=t100149&p_haku=akuutin).

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

## **TEEMAHAASTattelun Runko**

### 1. Taustatiedot:

- a. Toimenkuva
- b. Kokemus lastensuojelutyöstä

### 2. Teemat:

- a. Millaisena työnä koette lastensuojelutyön?
  - i. Haastavat asiakastilanteet
    - 1. Vaikeimmat/haastavimmat tilanteet työntekijälle?
      - a. Minkä takia? Miten ilmenee?
- b. Uupuminen ja stressi
  - i. Stressiä ja/tai uupumista aiheuttavat tilanteet: millaisia? Miten ilmenevät?
  - ii. Minkä asioiden koette lievittävän ja/tai ehkäisevän stressiä ja uupumista?
  - iii. Mitkä asiat auttavat jatkamaan työssä?
- c. Myötätuntouupumus
  - i. Miten ymmärrätte myötätuntouupumisen?
  - ii. Miten myötätuntouupumus mielestänne ilmenee?
  - iii. Mitkä tilanteet ja/tai asiat voivat altistaa myötätuntouupumiselle?
  - iv. Miten voidaan ehkäistä?

### 3. Kiitokset osallistumisesta