

Iiris Ingman

Havaintoja myötätuntopuutumiselle altistavista sekä suo- jaavista tekijöistä vankilataustaisten kokemusasiantuntijoi- den ja vertaistyoöntekijöiden kokemuksissa työstään

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

Sosiaalialan tutkinto

Opinnäytetyö

6.11.2019

Tekijä(t) Otsikko	Iiris Ingman Havaintoja myötätuntouupumiselle altistavista sekä suojaavista tekijöistä vankilataustaisten kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden kokemuksissa työstään
Sivumäärä Aika	58 sivua 6.11.2019
Tutkinto	Sosionomi AMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaajat	Lehtori Niina Pietilä Lehtori Miia Ojanen
<p>Opinnäytetyöni keskittyy vankilataustaisten kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden myötätuntouupumiselle altistaviin sekä suojaaviin tekijöihin. Tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia suojaavia tekijöitä sekä uupumisen ja stressin merkkejä vertaisilla sekä kokemusasiantuntijoilla ilmenee.</p> <p>Auttamista on monenlaista: sitä voi tehdä vapaaehtoisena, kadulla kohdatessa toisen ihmisen tai ammatikseen. Myötätunnon ja empatian avulla, on ihmisen mahdollista havainnoida toisen henkilön tunteita ja ymmärtää, miltä tästä tuntuu. Jatkuvasti elämän raadollisuutta ja julmuutta kohtaavan ihmisen sisäiset kokemusmaailmat muuttuvat. Myötätuntouupuminen, eli auttajien ”ammattitauti” on hitaasti kehittyvä tila, jossa auttaja kuormittuu ja uupuu emotionaalisesti auttaessaan ihmisiä. Sisäiset kokemus- ja ajatusmaailman muutokset ovat normaali reaktio epänormaaliin tilanteeseen ja lähtöisin työn sisällöstä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena teemahaastatteluiden avulla ja yksilöhaastatteluihin osallistui yhteensä kuusi henkilöä. Yhteistyökumppanina opinnäytetyössani olivat Vva ry, Kriminaalihuollon tukisäätiö sekä toinen vankien kanssa yhteistyötä tekevä yhdistys Suomessa. Kriminaalihuollon tukisäätiö toimii yhteiskunnallisena vaikuttajana, edunvalvojana sekä palveluiden tuottajana vankilassa oleville, vapautuville, koevapautta suorittaville sekä heidän perheilleen. Vva ry on kolmannella sektorilla asunto ensin periaatteen mukaan toimiva asunnottomien etuja ajava yhdistys.</p> <p>Tulosten mukaan kohderyhmäni vertaisten sekä kokemusasiantuntijoiden kokemuksissa työstään ilmenee myötätuntouupumisen merkkejä. Kuitenkin monet työssä ilmenneet uupumisen merkit ovat lyhytkestoisina myös tavallisia ja lähes välttämättömiä reaktioita raskaaseen työhön, joten jyrkkiä johtopäätöksiä myötätuntouupumisesta ei voi tehdä. Tulosten mukaan merkittävimmät altistavat tekijät myötätuntouupumiselle olivat samaistuminen asiakkaan tilanteeseen ja riittämättömyyden kokemukset. Vankilataustaisilla vertaisilla sekä kokemusasiantuntijoilla ilmeni omassa arjessaan ja työnteossa sellaisia tapoja toimia, jotka edesauttavat työhyvinvointia ja toimivat suojaavina tekijöinä. Tulosten mukaan suojaavia tekijöitä myötätuntouupumiselle olivat itsereflektio, motivaatio, työn rajaaminen ja työpaikan tarjoama tuki. Opinnäytetyötä voi hyödyntää esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden koulutuksessa sekä työpaikoilla, joissa on vertaisia sekä kokemusasiantuntijoita kiinnittämään huomiota työssäjaksamiseen ja lisäämään tietoa myötätuntouupumisesta.</p>	
Avainsanat	Myötätuntouupumus, vertaistyöntekijä, kokemusasiantuntija, empatia

Author(s) Title	liris Ingman Observations of factors that predispose and protect from work-related compassion fatigue among experts by experience and peer mentors with prison background.
Number of Pages Date	58 pages 6 November 2019
Degree	Bachelor of Social Service
Degree Programme	Social Sciences
Instructors	Senior Lecturer, Niina Pietilä Senior Lecturer, Miia Ojanen
<p>This thesis focuses on studying the factors that predispose to and protect from work-related compassion fatigue among experts by experience and peer mentors with prison background. The aim was to determine what, what kind of protective factors and signs of fatigue or stress experts by experience and peer mentors may have.</p> <p>There are many ways to help; It can be done voluntarily, on the streets when encountering another person or as a profession. With empathy and compassion, humans are able to observe other people's feelings and understand how someone may feel. The internal worldly experience changes for a person who continuously witnesses the unscrupulousness and cruelty of life. Compassion fatigue ergo, "an occupational disease" of professional helpers is a slowly developing condition where the helper is slowly overloaded and becomes exhausted emotionally while helping traumatized people. Inner changes in the individual's universal experience and perspective are a normal reaction to abnormal situations and come from the content of work.</p> <p>The thesis was accomplished as a qualitative research with semi-structured themed interviews, and six people took part in individual interviews. The thesis was collaborated with No Fixed Abode NGO, the Finnish Foundation for Supporting Ex-offenders and with one other corporation which is not named for privacy protection reasons. Finnish Foundation for Supporting Ex-offenders serves as a social prominent figure and provides several services to ex-offenders, their families and professionals. No Fixed Abodes aim is to reduce homelessness and improve the services of homeless people.</p> <p>Results showed that there were some symptoms of compassion fatigue among the peer mentors and experts by experience that were interviewed. Even so it should be remembered that many of the symptoms and reactions usually last only for a short period of time and are normal and necessary reactions during traumatic work; thus strict conclusions of compassion fatigue cannot be made. On the basis of the results, the main factors that expose to fatigue were identifying with the client's feelings and feeling insufficiency.</p> <p>Peer mentors and experts by experience had good working manners, that support against compassion fatigue and maintains their well-being at work. It seemed also that the community at work supports them enough. The interviews showed that self-reflection, separating work and personal life from one another and the support coming from the working community were the main factors that protect from compassion fatigue. This thesis can be used as an example when educating experts by experience and to increase awareness of compassion fatigue among peer mentors and experts by experience in their workplace.</p>	
Keywords	Compassion fatigue, experts by experience, peer mentors, empathy

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimusaiheen valinta, tavoite ja tarkoitus	3
3	Myötätuntouupumus	4
3.1	Läheiset käsitteet	5
3.2	Myötätuntouupumisen synty	9
3.3	Myötätuntouupumisen ja -stressin merkit	12
3.4	Suojaavat tekijät	14
4	Empatia ja myötätunto	16
5	Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminta	18
5.1	Kokemusasiantuntijuus	19
5.2	Vertaistoiminta	20
6	Ammatti-identiteetti	21
7	Tutkimuksen toteutus	22
7.1	Kohderyhmä	22
7.2	Aineiston keruumenetelmä	23
7.3	Aineiston analyysi	25
8	Tutkimuksen tulokset	26
8.1	Kokemukset työn merkityksellisyydestä	26
8.2	Havainnot henkilöhistorian vaikutuksista työssä	28
8.3	Työssä heräävät tunteet	34
8.3.1	Tunteiden käsittely työyhteisössä ja vapaa-ajalla	34
8.3.2	Kokemukset väsymyksestä	36
8.3.3	Kokemukset turhautumisesta ja riittämättömyydestä	39
8.3.4	Kokemukset onnistumisista ja työnilosta	41
8.4	Ammatillisen roolin rajaaminen ja työskentelyn reflektointi	42
9	Johtopäätökset	46
9.1	Myötätuntouupumiselta suojaavat tekijät	46
9.2	Havainnot työn kuormittavuudesta	48

		5
9.3	Myötätuntouupumista vai ei?	49
10	Pohdinta	50
10.1	Opinnäytetyöprosessin pohdinta	50
10.2	Myötätuntouupumisen tiedon lisääminen	52
	Lähteet	56

1 Johdanto

Mitä on auttaminen ja kuka on auttaja? Onko auttaja viisas, rohkea ja toisen ihmisen vuoksi vilpittömästi uhrautuva ihminen? Sankaritarinat auttajista saattavat olla inspiroivia, mutta jättävät huomiotta auttajan inhimillisen puolen ja saattavat muuttua taakkoiksi auttajasukupolvelle. Auttamista tapahtuu spontaanisti ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, tai se voi liittyä työnkuvaan. Auttaminenkin on ammatti, johon sisältyy omat ammatilliset haasteensa ja riskinsä. Vuorovaikutus pahan olon kanssa sekä tragedioiden todistaminen kuuluvat useiden ammattien perustehtäviin. Tällaisia ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveysala, poliisit, palomiehet, kirkon työntekijät, terapeutit, tuomarit, tutkijat, opettajat ja vertaistyöntekijät sekä lukuisat muut ammatit. Hoito-, kasvatusta-, sosiaali- tai muussa ihmissuhdetyössä oleva saattaa haluta olla vahva, rauhallinen ja myötätuntoinen auttaja. On syytä kuitenkin muistaa, että elämä on epätäydellistä ja negatiivistenkin tunteiden kokeminen auttamistyössä on normaalia. Auttamistyötä tehdään omalla persoonalla: menneisyyttä kantaen sekä tulevaisuutta hahmottaen. Auttajan persoona tarjoaa autettavalle mahdollisuuden nähdä itsensä uudessa valossa. Tämä voi tapahtua esimerkiksi sanallisen palautteen antamisen ja tunnepeilaamisen kautta tai auttaja saattaa edustaa autettavalle toivoa ja selviytymismahdollisuutta. Auttamistyön vuorovaikutustilanteiden yksi merkittävimmistä lähtökohdista on empaattinen kohtaaminen. Empaattisesta kohtaamisesta syntyvä riski uupua sekä kuormittua emotionaalisesti on osa auttamistyötä. Auttamistyö on siinä mielessä omanlaatuista, että työntekijä sekä haavoittuu että kehittyy ammatillisesti jatkuvasti työssään. Opinnäytetyöni käsittelee vankeilataustaisten kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden työssäjaksamista: havaintoja myötätuntouupumisesta eli auttajien ”ammattitaudista”.

Myötätuntouupumisen keskustelusta tekee haastavaa aihepiiriin liittyvän kielen sekä sanojen löytämisen vaikeus. Myötätuntouupumiseen liittyvistä ilmiöistä käytetään erilaista sanastoa, ja se pohjautuu useisiin teorioihin. Keskustelu uupumisesta voi olla vaikeaa, mikäli keskustelukulttuurissa on normeja, jotka muokkaavat sallittuja ja hyväksytyjä aiheita työyhteisössä. Ylipsykologisoivat sekä patologisoivat puheet vieraannuttavat työntekijän normaaleista reaktioistaan ja ne muutetaan huomaamatta epänormaaleiksi. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi ”sijaistraumatisoituminen” -termin käytöstä luodaan kuva automaattisesti vakavasta psyykkisestä traumatisoitumisesta, vaikka näin ei välttämättä tapahdu. Myötätuntostressi ja myötätuntouupuminen eivät ole häiriö tai sairausdiagnoosi. Myötätuntostressin ja myötätuntouupumisen syntyyn vaikuttavat useat tekijät

eikä uupuminen ole yksin yksilön ongelma. Auttajan yksityiset ja ammatilliset ihmissuhteet ja verkostot vaikuttavat hänen ajattelu-, kokemis- ja tulkintatapoihin. Vuorovaikutussuhteissa hyvä ja paha, tieto ja normit liikkuvat ihmisiltä toisille sanattomasti ja keskusteluissa. (Nissinen 2012: 15-19.) Kunta10-tutkimuksessa on todettu, että sosiaalityöntekijöiden poissaolot johtuvat muita ammattiryhmiä useammin mielenterveyden ongelmista (Salo, Rantonen, Aalto, Oksanen, Vahtera, Junnonen, Baldschun, Väisänen, Mönkkönen, Hämäläinen 2016: 3). Sosiaalialalla tehtävä auttamistyö on kuormittavaa ja tästä syystä on työhyvinvointiin ja työstä aiheutuviin rasitteisiin syytä perehtyä.

Suomessa myötätuntouupumisesta ja myötätuntostressistä ei ole tehty kovin paljoa tieteellistä tutkimusta. Amerikkalainen Charles R. Figley on myötätuntouupumisen käsitteen sekä tutkimuksen edelläkävijä. Ensimmäinen teos myötätuntouupumisesta kirjoitettiin vuonna 1995. (Toivola 2004.) Palveluntarpeen muuttuessa palvelusektori sosiaalialalla laajeni 1900-luvun lopussa. Työntekijöiden kokemuksiin ja työn psykososiaalisiin vaikutuksiin, voimavaroihin ja niiden kulumisen syihin alettiin kiinnittämään enemmän huomiota. Työuupumusta voidaan tarkastella yhteiskunnan ja työelämän kehitys suuntien mukaan. (Nissinen 2007: 32-33.) Myötätuntouupuminen ei ole vain yksilön henkilökohtainen asia, vaan sen syntyyn ja ennaltaehkäisyyn vaikuttaa palveluorgansaatio. Vaikka yksilön ammatilliset taidot sekä työkokemus voivat vähentää riskiä uupua työssä, työhyvinvoinnin haasteita ei tulisi syyttää täysin yksilön vastuulle. Työolosuhteet vaikuttavat myötätuntostressiin ja sen uupumiseksi kehittymiseen. Johtajan tiedoilla esimerkiksi työtodellisuudesta, myötätuntouupumisesta ja henkilöstödynamiikasta voidaan lisätä työntekijöiden työssäjaksamista ja kiinnittää huomiota yksilö psykofyysisiin ja sosiaalisiin tarpeisiin osana hyvinvointia. Myötätuntostressiin voidaan vaikuttaa dialogisuuden ja yhteisöllisyyden avulla. Työn johto ja yksittäiset työntekijät voivat vaikuttaa siihen, kuinka vuorovaikutus ja keskustelu työstä onnistuvat työarkea tukevalla tavalla. (Nissinen 2012: 106-113.)

Käsittelen opinnäytetyössäni myötätuntouupumista, läheisiä ilmiöitä ja lähikäsitteistöä. Tutkimukseni kohderyhmä, vertaistyöntekijät ja kokemusasiantuntijat, ovat haavoittuvassa asemassa myötätuntouupumiselle sosiaali- ja terveysalan muiden ammattiauttajien lailla. Myötätuntouupumiselle altistava tekijä samaistuminen on erityisesti kokemusasiantuntijoille ja vertaistyöntekijöille uupumisriskiä lisäävä tekijä. Opinnäytetyössäni kartoitan, minkälaisia tunteita auttamistyö herättää ja millaisia suojaavia tekijöitä sekä merkkejä myötätuntouupumisesta kokemusasiantuntijoilla ja vertaistyöntekijöillä on.

2 Tutkimusaiheen valinta, tavoite ja tarkoitus

Pyrkimyksenä opinnäytetyössäni on kartoittaa, kuinka omakohtainen vankila kokemus vaikuttaa työssäjaksamisen kokemiseen sekä minkälaisia reaktioita ja tunteita se herättää auttamistyössä samankaltaisia tilanteita läpi käyvien ihmisten kanssa. Opinnäytetyöni tavoite on se, että haastatteluista tehtyjen havaintojen avulla voidaan jatkossa huomioida entistä paremmin kokemusasiantuntija- sekä vertaistyön myötätuntouupumiselle altistavat ja suojaavat tekijät yksilöllä. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi lisäämään keskustelua työhyvinvoinnista ja myötätuntouupumisesta vertaistyöntekijöillä ja kokemusasiantuntijoilla sekä kokemusasiantuntijoiden koulutuksissa. Opinnäytetyön aihe valikoitui mielenkiinnosta kokemusasiantuntijuutta ja vertaistyötä sekä mielenterveys- ja päihdetyötä kohtaan. Koen mielenkiintoiseksi ja tärkeäksi työhyvinvoinnin sekä työssäjaksamisen aiheet mielekkäämmän elämän ja tasapainoisen arjen ylläpitämisen vuoksi. Opinnäytetyöni aihe kohdistuu nimenomaan kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden työssäjaksamiseen, koska mielestäni on tärkeää saada heidän äänensä kuuluviin, joiden oma kokemus raskaistakin aiheista ja elämäntapahtumista on läsnä työympäristössään jatkuvasti. Opinnäytetöitä sekä muita tutkimuksia esimerkiksi sosionomiksi tai lähihoitajaksi kouluttautuneiden työssäjaksamisesta ja myötätuntouupumisesta on tehty paljon, minkä vuoksi halusin tutkimuksessani keskittyä nimenomaan vähemmän huomiota jääneeseen auttamistyötä tekevään ihmisryhmään eli kokemusasiantuntijoihin ja vertaistyöntekijöihin. Esittelen opinnäytetyössäni myötätuntouupumisen teoria tietoa sekä lähikäsitteitä. Tämän lisäksi käsittelem empatiaa, myötätuntoa ja ammatti-identiteettiin liittyviä teemoja sekä niiden yhteyksiä myötätuntouupumiseen. Keskeisimmät tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten myötätuntouupumiselle altistavat tekijät ilmenevät vankila taustaisten kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden kokemuksissa työstään?
2. Miten myötätuntouupumiselle suojaavat tekijät ilmenevät vankila taustaisten kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden kokemuksissa työstään?

Opinnäytetyöni yhteistyökumppanina toimivat Vva ry, Kriminaalihuollon tukisäätiö ja toinen Suomessa vankien, rikostaustaisten ja heidän läheistensä parissa auttamistyötä tekevä yhdistys. KRITS eli Kriminaalihuollon tukisäätiö on asiantuntija ja palveluntuottaja,

joka tarjoaa palveluja rangaistuksesta vapautuville sekä heidän läheisilleen. Säätiö kehittää kuntoutuspainotteista kriminaalipoliittikkaa hankkeiden sekä verkostojen avulla. Kriminaalihuollon tukisäätiöllä on monenlaista toimintaa sekä tavoitteita, ja se vaikuttaa esimerkiksi lainsäädäntöön antamalla lausuntoja, tuottamalla tietoa rikostaustaisista ja heidän perheidensä sekä muiden läheisten asemasta, kehittämällä järjestöjen sekä viranomaisten yhteistyötä, toimimalla asiantuntijana rikostaustaisten asumispalveluihin liittyen ja seuraamalla rikostaustaisten sekä heidän perheittensä oikeuksien toteutumista. Säätiön verkkosivustolla on oppaita ja kattavasti tietoa vankeusrangaistukseen liittyen läheisille sekä tuomiota suorittaville. Kriminaalihuollon tukisäätiö auttaa asunnon etsimisen kanssa, tarjoaa muuta ohjausta palveluihin liittyen sekä tukea vertaistyyntekijöiden, kokemusasiantuntijoiden ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten avustuksella. (Krits n.d.)

Vva ry eli Vailla vakinaista asuntoa ry on kolmannella sektorilla asunto ensin periaatteen mukaan toimiva asunnottomien etuja ajava yhdistys ja perustettu vuonna 1986 asunnottomien itsensä toimesta. Yhdistys pyrkii toiminnallaan vaikuttamaan yhteiskunnallisesti lainsäädäntöön ja yksilötasolla asunnottoman tilanteeseen. Toiminnan taustalla on ajatus siitä, että asunto on ihmisen perus oikeus ja jokainen ihminen on kykenevä itsenäiseen asumiseen, mikäli saa siihen riittävästi tukea. Tavoitteena on, että jokaiselle löydetään ihmisarvoa kunnioittava asumispaikka asianmukaisessa ajassa. Vva ry:n toiminta pitää sisällään matalan kynnyksen auttamistyötä, yhteistyöhankkeita, järjestötyötä ja asumispalveluja. Vva ry:n KOKEMA-toiminta on kokemusasiantuntijoiden roolia asunnottomuustyössä vahvistavaa toimintaa. Vva ry tukee myös vankilasta vapautuvia asunnon etsimisessä. (Vva ry n.d.) Haastateltujen yksityisyyden suojaamiseksi kolmannen yhteistyökumppanini nimeä ei mainita opinnäytetyössäni.

3 Myötätuntouupumus

Opinnäytetyöni keskeisin käsite on myötätuntouupumus. Myötätuntouupumus (*compassion fatigue*) on työuupumusta, ja se liittyy emotionaalisiin haasteisiin, jotka koskettavat työntekijää hänen henkilöhistoriasta, ammatillisista taidoista tai luonteesta riippumatta (Mäkisalo-Ropponen 2011: 66). Myötätuntouupumisen syntyprosessi ei ole yksiselitteinen, vaan se muodostumiseen vaikuttavat useat tekijät. Jatkuva kärsimyksen todistaminen ei ole normaalia, ja myötätuntouupumisen ja -stressin merkit ovat luonnollisia reaktioita epäluonnolliseen tilanteeseen. (Nissinen 2012: 79.) Myötätuntouupumisesta saatetaan käyttää myös termiä empatiaväsymys (Aaltola 2017: 129). Myötätuntouupumisen

käsitteen sekä ilmiön syvemmän ymmärtämisen kannalta käsittelen seuraavissa kappaleissa myötätuntuupumisen lähikäsitteistöä ja myötätuntuupumisen syntymisen prosessia ja tunnusmerkkejä sekä empatian ja ammatillisen roolin yhteyttä myötätuntuupumiseen.

3.1 Läheiset käsitteet

Myötätuntostressi (*compassion stress*) tarkoittaa autettavien emotionaalisesti raskaiden tilanteiden toistuvasta todistamisesta seuraavaa emotionaalista stressiä. Myötätuntostressiä syntyy, jos työntekijälle siirtyy murheita asiakkaiden tarinoiden johdosta, ja sen alkulähde on nimenomaan työn sisältö. Työntekijän persoonalliset piirteet tai epäammattillinen toiminta eivät aiheuta myötätuntostressiä, mutta näiden tekijöiden voidaan katsoa vaikuttavan stressin voimakkuuteen. Työyhteisön jäsenten reaktioilla sekä suhtautumisella on vaikutusta siihen, kehittykö myötätuntostressi myötätuntuupumiseksi asti. (Nissinen 2012: 39.) Tunnistamalla varoitussignaalit työenergian vähenemisestä eli havaitsemalla myötätuntostressin merkit työperäisiksi, voidaan puuttua työn kuormittavuuteen sekä havaita tilanteet ja asiat, joihin on kohdistettava huomiota. Vaikka myötätuntostressin olemassaoloon ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa, sen säätelyyn vaikuttavat auttajan ammatillinen tietotaito sekä hänen persoonallisuutensa. (Nissinen 2012: 80.) Myötätuntostressi ja myötätuntuupuminen ovat eri asioita. Myötätuntostressi voi olla positiivinen ja eteenpäin työntävää energiaa tuova asia, josta ei automaattisesti seuraa uupumistila. Hetkellinen myötäelämisestä syntyvä huoli, suru, viha ja turhautuminen ovat normaaleja tunteita, jotka kuuluvat auttajan työnkuvaan. Myötätuntostressissä on samanlaisia oireita kuin myötätuntuupumisessa, mutta tärkein erottava tekijä näiden käsitteiden välillä on stressioireiden voimakkuus. Myötätuntuupumisessa uupuminen on kroonista, ja se vaikuttaa voimakkaasti useilla elämän osa-alueilla, eikä se helpota tavallisilla stressinhallintakeinoilla. Myötätuntostressistä kärsivä puolestaan kykenee välillä rentoutumaan, keräämään energiaa ja pääsemään erilleen raskaasta mielentilasta. Vaikka myötätuntostressi voi johtaa myötätuntuupumiseen, voi se myös olla positiivinen tila. (Nissinen 2007: 79-80.) Myötätuntostressi pitää sisällään sijaistraumatisoitumisen ja primäärin- ja sekundäärin traumaattisen stressin (Nissinen 2012: 109).

Myötätuntotytydytys (*compassion satisfaction*) termiä käytetään myötätuntostressin positiivisesta tilasta. Myötätuntotytydytys tarkoittaa tunnetta siitä, että henkilö kykenee tukea asiakkaan voimavaroja ja on osallinen toisen ihmisen tragedian jakamisessa ja hänen auttamisessaan. Työntekijä kokee oman ammatillisuutensa riittäväksi ja kykynsä

vastata haasteisiin mahdolliseksi. Myötätuntotyydytys on olotila, jossa työntekijä kykenee iloita saavutuksista ja on motivoitunut etsimään ratkaisuja autettavan haasteisiin väsymyksenkin jälkeen. (Nissinen 2012: 28-30.)

Sekundääri traumaattinen stressi (*secondary traumatic stress disorder*) kehittyy halusta auttaa kärsivää ihmistä ja syntyy tiedosta, että toinen ihminen on kokenut traumaattisen kestokykynsä ylittäneen tilanteen tai elää erittäin haastavassa elämäntilanteessa (Nissinen 2012: 49). Sekundääri traumaattisen stressin syntyy ihmisten kohtaamisesta, jossa auttaja on yhteydessä traumatisoituneeseen ihmiseen ja siten epäsuorasti yhteydessä trauman aiheuttajaan (Nissinen 2007: 103-104). Vaikeiden tunteiden sekä mahdollisesti traumatisoituneiden asiakkaiden kohtaaminen lisää sekundääriseen traumatisoitumisen ja myötätuntouppumisen riskiä. (Salo ym 2016: 8.)

Post-traumaattisessa stressihäiriössä (*primary posttraumatic stress disorder*) henkilö on kokenut traumaattisen tilanteen, jossa hän on todistanut tai kokenut fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta uhkaavan tilanteen tai on saanut tietää yllättävästä perheenjäsentään tai läheistään koskevasta väkivaltaisesta kuolemasta, kuoleman uhasta, vakavasta tapaturmasta tai loukkaantumisesta. (Nissinen 2007: 101-104.) Posttraumaattisen eli traumaperäisen stressin fyysisiin oireisiin kuuluvat muun muassa toistuvat muistikuivat sekä unet traumaattisesta tilanteesta. Henkilö saattaa vältellä paikkoja, tilanteita ja keskusteluita, jotka muistuttavat traumasta ja olla varuillaan jatkuvasti. Varuillaan olo ilmenee esimerkiksi keskittymisongelmina, univaikeuksina tai pelästymisinä pienistäkin asioista. (Huttunen 2018.) Myötätuntouppumus on neurobiologiselta taustaltaan ja oireiltaan samankaltainen kuin lähikäsitteistöön kuuluva posttraumaattinen stressihäiriö (Toivola 2004).

Termiä sijaistraumatisoituminen saatetaan käyttää myötätuntouppumisen synonyyminä (Nissinen 2007: 14). Minän kognitiivis-konstruktivinen kehitysteoria selittää sijaistraumatisoitumista. Kehitysteorian perus ajatuksena on, että elämäkokemuksen myötä ihmisen kokemisen ja ajattelun tavat muuttuvat ja kehittyvät jatkuvasti. Uskomukset itsestä ja ihmisyydestä sekä tilanteista tehtävät tulkinnat ja niihin sopeutuminen ovat keskeistä teorialle. Sijaistraumatisoituminen (*vicarious traumatization*) syntyy empaattisesta kanssakäymisestä kärsivän ihmisen kanssa ja korostaa tulkintoja ja luotuja merkityksiä tunnereaktioista. Tunteet ja tiedonkäsittely ottavat käsiteltäväkseen kuullut tai todistetut tarinat julmuudesta ja tragedioista, minkä seurauksena henkilön käsitykset ja ajatukset ihmisestä sekä elämästä alkavat muuttumaan hitaasti. Työn sisällöstä johtuen, auttajan

sisäisen kokemusmaailman muuttuminen on välttämätön ja inhimillinen seuraus kärsimyksen todistamisesta. Kohtaamisessa autettavan kanssa syntyy auttajalle vastatunteita, jotka herättävät haitallisia sekä suojaavia selviytymiskeinoja. Vaientamalla reaktionsa, uupumisprosessi etenee, mutta tunnistamalla kuormittavat asiat auttaja voi rakentaa ammatillista suojaa. Sijaistraumatisoituminen kuvaa sisäisen kokemusmaailman muutoksia eli auttajan kokemuksen muuttumista itsestään, ympäröivästä maailmasta, ihmissuhteista ja muista ihmisistä auttamistyön seurauksena. (Nissinen 2007:138-148, 180.)

Erilaisten tapahtumien ja tilanteiden kokeminen traumaattiseksi on yksilöllistä, joten luokitusta on melko vaikea tehdä. Ihmiset reagoivat eri tavalla yksilöllisesti tilanteisiin, jotka voidaan olettaa traumaattisiksi. Yksilöllisestä kokemisesta huolimatta on kuitenkin tilanteita, jotka voidaan yleisesti todeta kipua herättäviksi esimerkiksi lapsiin liittyvät traagiset kohtalot. Ulkoisten kriteerien pohjalta on kuitenkin mahdotonta havainnoida kehittykö auttamistilanteessa auttajalle trauma. Tilanteelle, joka altistaa traumatisoitumiselle on tavanomaista niin uhkaavat ja voimakkaat ärsykkeet, että henkilö kokee hallinnan menetyksen. Auttajan kuulla tai todistaessa jotakin järkyttävää, asiasta tulee uhka sisäiselle eheydelle ja omalle koskemattomuudelle. Traumaattinen kokemus uhkaa turvallisuuden tarvetta, rikkoo haavoittumattomuuden illuusion ja järkyttävät asiat koetaan toistuvina muistikuvina. Traumaattinen stressi on erilaista ja sen voimakkuus määrittyy sen mukaan, missä suhteessa henkilö on trauman lähteeseen. (Nissinen 2007: 108-110.)

Työuupumus tarkoittaa pitkittyneen työstressin johdosta kehittyvää häiriötilaa, josta seuraa uupumusasteista väsymystä, kyynisyyttä työtä kohtaan ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Uupumusasteinen väsymys voi tarkoittaa henkistä väsymystä, joka ei häviä nukkumalla. Työuupumukseen kuuluu työstä palautumisen hidastuminen tai heikentyminen. Kyynistymisellä tarkoitetaan työn mielekkyyden ja merkityksellisyyden kokemisen katoamista. Ammatillisen itsetunnon heikkenemisellä tarkoitetaan sen sijaan luottamuksen heikentymistä omaa pärjäämistä, jaksamista sekä ammatillista osaamista kohtaan. (Nurmi 2016: 17-18.) Uupumisprosessissa on neljä vaihetta. Ensimmäisessä hälytysvaiheessa omien kykyjen ja työn vaatimusten välille alkaa syntyä ristiriitaa. Tämän jälkeen rasittuneisuusvaiheessa työntekijä väsyä ja suorittaa työtään ylikierroksilla. Pätevyys tunteen alenemisen johdosta työmoraali heikkenee, työntekijä vähättelee itseään ja hänen voimansa ehtyvät. Viimeisenä vaiheena on uupumisvaihe, jolloin työntekijän voimat ovat niin loppu, että hän tarvitsee sairausloman sekä kuntoutusta työhön palaamista varten. (Mäkisalo-Ropponen 2011: 66-67.)

Työuupumukseen voidaan yhdistää erilaisia skeemoja. Skeemat syntyvät lapsuudessa tai nuoruudessa ja tarkoittavat pysyviä ja voimakkaita ajattelu- ja käyttäytymismalleja sekä tietynlaisia käsityksiä itsestä ja muista ihmisistä sekä ympäröivästä maailmasta. Merkittävimmät työuupumukseen liitettävät skeemat ovat uhrautuvaisuus sekä vaatavuus. Vaativuuden skeema näyttäytyy usein jatkuvana suorittamisena, perfektionismina ja itseltä sekä muilta paljon vaatimisena. Tähän liittyy myös ehdottomuutta, jäykkien sääntöjen noudattamista sekä ankaraan tehokkuuteen pyrkimistä. Uhrautuvaisuuden skeema näyttäytyy siten, että henkilö pyrkii vastaamaan muiden tarpeisiin niin voimakkaasti, että laittaa heidän tarpeensa itsensä ja omien tarpeidensa edelle. Tähän liittyy palvelun ja uhrautuvaisuuden tunteet, ja mikäli henkilö kokee epäonnistuvansa palvellessaan muita, seuraa siitä usein syyllisyyden tunnetta. Uhrautuvaisuuden skeeman taustalla voi olla tunnevajetta, joka voi olla seurausta turvallisuuden tai hoivan vajeesta. (Nurmi 2016: 100-106.) Työuupumuksessa voi seurata tilanne, että työn merkitys korostuu niin paljon elämässä, että muu elämä jää työn varjoon. Arvoristiriidan voidaan katsoa myös rasittavan uupunutta henkilöä. Tämä voi näkyä esimerkiksi siten, että työmäärä sekä työntekoon annettu aika eivät kohtaa, ja henkilö ei kykene suoriutumaan työtehtävistään niin hyvin kuin haluaisi. (Nurmi 2016: 159.)

Työstressi on uupumista laajempi käsite. Työstressi ei aina johda uupumiseen, mutta negatiivinen stressi syntyy, jos voimavarat ja työn vaatimukset ovat epätasapainossa. Työstressi vaikuttaa positiivisesti tavoitteiden saavuttamisesta syntyvään tyydytyksen tunteeseen ja ponnisteluihin. (Nissinen 2007: 26.) Työuupumuksen sekä työlle omistautumisen välillä on yhteys: mitä suurempi omistautuminen työlle on, sitä suurempi riski henkilön on kokea työuupumusta (Nurmi 2016: 37). Ominaisuuksia, jotka voivat altistaa työuupumiselle, ovat korkeat vaatimukset työtä ja itseä kohtaan, vaikeus tunnistaa ja tuottaa tunteita, vahva velvollisuudentunto sekä matala koherenssi. Matala koherenssin tunne tarkoittaa ympäristön kokemista vaikeasti ymmärrettäväksi ja kontrolloitavaksi sekä merkityksettömäksi. (Ahola, Tuisku, Rossi 2018.)

Työuupumusta ja myötätuntouupumusta yhdistävät työperäinen tunnekuormitus. Työuupumus aiheuttaa psyykkisen joustavuuden vähenemistä, minkä voidaan katsoa linkittyvän myötätuntouupumuksen syntymisen riskiin. (Toivola 2004.) Myötätuntouupuminen ja työuupuminen ovat käsitteiltään sekä oireiltaan osittain päällekkäisiä ja lähekkäisiä: myötätuntouupuminen on auttajan ja ihmissuhdetyöntekijän työuupumusta ja se on konkavisvaltaisempi väsymystila kuin loppuun palaminen. Negatiivisen työstressin sekä

jatkuvan henkisesti raskaille tilanteille altistumisen johdosta kehittyvää kroonista stressioireyhtymää kutsutaan loppuunpalamiseksi (*burnout*). Loppuunpalaminen on työuupumisen äärimmäinen muoto. (Nissinen 2012: 25-27.)

3.2 Myötätuntouupumisen synty

Myötätuntouupumisen synnyn ja emotionaalisen kuormittavuuden selitysmallit juontavat juurensa eri teorioihin työuupumuksesta. Näitä teorioita pyritään soveltamaan auttamistyöhön ja tilanteisiin, joita ilmenee kanssakäymisessä kärsivän ihmisen kanssa. (Nissinen 2007: 47.) Auttamistyön raskaus perustuu osittain siihen, että auttaja kokee itsensä kyvyttömäksi ja rajalliseksi julmuuden edessä. Tuhon todistaminen heikentää auttajan uskoa parempaan, mikä johtaa toivon menettämiseen. (Nissinen 2007: 64.) Myötätuntouupuminen alkaa kehittymään hitaasti ja usein huomaamatta (Nissinen 2007: 54-55). Sen syntyyn vaikuttavat useat tekijät, jotka liittyvät ongelmien merkityksiin, haasteiden tulkintoihin ja asioiden käsittelyyn. Stressin synnylle olennaista on henkilön kokemus kyvystään hallita tilannetta. Työyhteisön sekä auttajan omalla tulkinnalla, löytämillään ratkaisumahdollisuuksilla sekä antamalla merkityksillä haasteille on vaikutusta stressin voimakkuuteen ja jatkuvuuteen. (Nissinen 2007: 37.) Keskeisimmät sosiaalialalla työntekijöitä kuormittavat tekijät ovat kiireinen työtahti, työyhteisön ongelmat, suuret asiakasmäärät ja roolien ristiriidat työssä. Asiakasvastuu, haastava ongelmanratkaisu sekä autettavan tunteiden vastaanottaminen ja käsitteleminen ovat erityistä kuormitustekijöitä. Sosiaalialan kuormittavuus ei ole yhteydessä siihen, onko työntekijällä sosiaalityöntekijän koulutusta. Työssä kuormittumisella on havaittu olevan kuitenkin yhteys siihen, kuinka paljon työntekijällä on työkokemusta sosiaalialalta: vähempi työkokemus on yhteydessä suurempaan kuormittumisen riskiin. (Salo 2016: 6-7.)

Myötätuntouupumiseen syntyprosessissa työntekijän arkea alkaa hallita riittämättömyyden tunne ja pettymys omasta kyvyttömyydestä säädellä henkisiä paineita. Tästä seuraa häpeän tunne sekä syytökset itseään kohtaan huonosta ammatillisuudesta ja kyvystä huolehtia itsestään. Myötätuntouupumisen alussa työntekijä saattaa kokea elämänsä muuttuneen tavallista harmaammaksi, mutta ei kykene havaita kokonaista kuvaa emotionaalisen stressin hallitsemattomuudesta sekä yhteydestä työelämään. Myötätuntouupunut kokee tavanomaisesti tavallista enemmän kritiikkiä työtään kohtaan, mutta kokee työalansa usein silti merkittäväksi ja mielekkääksi. (Nissinen 2007: 55-56.)

Hoitamaton myötätuntostressi johtaa myötätuntouupumiseen. Myötätuntouupumisen syntyyn vaikuttavat keskeisesti kärsimykselle altistuminen, empaattinen vaste, erillisyys, tyydytyksen tunne, elämän muut haasteet ja traumaattiset muistot. Nämä tekijät vaikuttavat myötätuntouupumisen syntyyn yhtä aikaa ja vuorovaikutuksessa keskenään. (Nissinen 2007: 57-59.)

Myötätuntostressin kuormittavuus syntyy emotionaalisesta altistumisesta kärsimykselle ihmissuhdetyössä. Empatiakyvyn avulla auttaja kykenee havaitsemaan autettavan pahan olon ja tuen tarpeen, jolloin auttajalle syntyy halu auttaa ahdingossa olevaa. Kun työntekijä samaistuu autettavan tunteisiin ja tarpeisiin, voi hän kokea samanlaisia tunteita autettavan kanssa. Jos työntekijä jää kiinni autettavan tunteisiin ja sisäisiin kokemuksiin, on stressille altistumisen riski erittäin suuri. Empatia ja samaistumisen kyky ovat yhteydessä auttajan emotionaaliseen kuormittumisen riskiin ja näin ollen myötätuntouupumisen syntyyn. (Nissinen 2007: 57-59.) Työntekijän erillisyys autettavan kokemuksista voi suojata myötätuntostressiltä. Erillisyys tarkoittaa sitä, että työntekijä kykenee irrottautua ja asettua erilleen asiakkaan tunteista ja katsoa tilannetta ulkopuolisena. (Nissinen 2007: 57-59.)

Työn tyydyttävyys tarkoittaa auttajan kokemusta työnsä mielekkyydestä. Työn tarjoamaan tyydytykseen vaikuttavat työorganisaatio ja työyhteisön sisäiset ihmissuhteet sekä työntekijän kokemus kyvyistään ammattilaisena. Myötätuntostressin syntyyn vaikuttaa se, kuinka työntekijä kokee pystyvänsä vastaamaan ja hallitsemaan työn haasteita. Työntekijä tarvitsee ihmissuhdetyössä aikaa käsitelläkseen ja ymmärtääkseen asiakkaiden ongelmia. Resurssien vähäisyydestä sekä kiireestä johtuen saattaa työntekijällä olla useita päällekkäisiä työtehtäviä, jolloin tilanteiden sekä asiakassuhteen prosessointiin tarvittava aika jää liian vähäiseksi. Asiakaskohtaukset voivat jäädä pinnallisiksi ja kohutuuttomilta tuntuvat odotukset saattavat turhauttaa työntekijää. Työn sisällöllä, kuten sen haastavilla ongelmilla joihin työntekijä ei koe ammatillisuutensa riittävän, on vaikutusta auttajan kokemaan pystyvyyteen suhteessa työn odotuksiin. Vaatimukset organisaatiolta voivat myös stressata työntekijää. Auttajan tunne velvollisuudesta onnistua hädässä olevan ihmisen auttamisessa, saattaa tuntua kuormittavalle auttajasta. Eettinen ristiriita syntyy riittämättömyyden tunteesta sekä vaatimuksista työtä kohtaan ja ammatillisia rajoja hakiessaan auttaja saattaa kokea hylkäävänsä apua tarvitsevan asiakkaan. Hallinnan, kontrollin ja omien vaikutusmahdollisuuksien kokemisen puutteella on myös vaiku-

tusta uupumiseen: jos työntekijä kokee taitonsa riittämättömiksi stressin sekä työtehtävien hallitsemiseen, on uupumisen kasvu mahdollista ja työntekijän motivaatio työtä kohtaan saattaa laskea. (Nissinen 2007: 38-42.)

Auttajan yksityiselämässä tapahtuvat elämäntapahtumat voivat vaikuttaa uupumiseen. Elämäntapahtumat vaikuttavat yksilön voimavaroihin ja ajatusmaailmaan, mikä näkyy työroolissa. Työntekijä voi kokea työtilanteet erilaisina erivaiheessa elämäänsä; ammatillisen kasvun tai esimerkiksi yksityiselämänsä haasteen tuoman haavoittuvuuden vuoksi. Tällaisia haasteita yksityiselämässä voivat olla esimerkiksi läheisen kuolema, avioero tai taloudellisen tilanteen muutokset. Kokemukset työn kuormittavuudesta ovat siis sidoksissa myös ammatilliseen tilanteeseen. (Nissinen 2007: 59-61.)

Siinä missä auttajan henkilökohtainen elämänhistoria vaikuttaa positiivisesti sekä neutraalisti, saattaa se myös lisätä kuormittumisen ja myötätuntuuupumisen riskiä. Uupumiselle altistaa työntekijän omien traumojen aktivoituminen asiakkaan traumojen todentamisen myötä erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaan ja työntekijän elämäntarinoissa on paljon samankaltaisuuksia. Auttamistyön tekee raskaaksi jatkuva pahan ja tuhon todistaminen, mikä vaikuttaa auttajan uskoon toivosta ja paremmasta ja vaikuttaa maailmankuvaan sekä ihmiskuvaan negatiivisesti. (Nissinen 2007: 64-65.) Käsittelen sijaistraumatisoitumista ja empatiaa myötätuntuuupumisen syntyyn liittyen tarkemmin erillisissä luvuissa.

Uupumisriskiä lisää traumatisoituneiden autettavien mahdollisesti voimakkaat emotionaaliset tarpeet, joihin auttaja ei osaa vastata ammatillisten voimavarojensa ja mahdollisuuksiensa puitteissa. On mahdollista, että asiakas projisoi tai idealisoi auttajaa. Projektiio tarkoittaa puolustusmekanismia, jossa henkilö suuntaa ahdistuksensa toiseen ihmiseen esimerkiksi syytöksien kautta. Idealisointi puolestaan tarkoittaa tilannetta, jossa autettava pitää auttajaa esimerkiksi kykenevänä kaikkeen. Sekä projektiio että idealisointi voivat molemmat vaikuttaa haitallisesti auttamiseen työntekijän puolustusmekanismeina. Vuorovaikutus voi heikentyä ja riippuvuus kehittyä vääränlaiseksi. (Nissinen 2007: 66-67.)

Tehtävänkuva ja asiakassuhteiden pituus vaikuttavat auttajan altistumiseen kuormittumiselle. Lyhyet asiakassuhteet ja kontaktit hädässä olevan kanssa voivat lisätä auttajan paineita onnistua ja muuttaa asioita merkittävästi lyhyessä ajassa. Auttaja ei välttämättä tiedä muutosprosessin tulosta tai saa palautetta työstään, mikä voisi vahvistaa voimia

eteenpäin työssä ja lujittaa ammatti-identiteettiä. Pitkissä auttamissuhteissa työskentelevät näkevät enemmän onnistumisia, mutta altistuvat eri tavalla emotionaaliselle uupumiselle. Pitkistä auttamissuhteista kuormittavia tekee se, että auttaja näkee ongelmien toistuvuutta ja todistaa haastavia projektiivisiä prosesseja traumatisoituneiden ihmisten auttamistyössä. Työntekijän on tunnettava itsensä, jotta hän osaa arvioida työskentelytavan sopivuutta itsellensä suhteessa ammatillisiin-, ihmissuhde- ja selviytymistaitoihin. (Nissinen 2007: 68.)

Fyysinen väkivalta ja sen uhan tietoisuus tai kohteeksi joutuminen työpaikalla kuormittavat työntekijää. Väkivallan uhka voi lisätä auttajan epävarmuutta sekä turvattomuuden tunnetta ja auttaja saattaa kehittää selviytymistapoja kestääkseen tilanteen. Selviytymistavat voivat näkyä esimerkiksi asiakkaiden etäännyttämisenä. Etäännyttäessään autettavista auttajan vuorovaikutus asiakkaan kanssa jää vajaaksi ja työn anti muuttuu. (Nissinen 2007: 67.) Kriittisen tilanteen jälkeen saattaa seurata tunnereaktio, joka voi ilmetä heti tai useiden tuntien tai päivienkin jälkeen ja kestää päivistä kuukausiin. (Rantaeskolala, Hyyti, Kauppila, Koskelainen 2015:176.)

3.3 Myötätuntouupumisen ja -stressin merkit

Myötätuntouupumisen oireita ovat muun muassa torjunta, mieleen väkisin tunkeutuvat mielikuvat, ylivirittyneisyys, arvojen muutokset ja työelämän muutokset. Torjunta näkyy muun muassa pelkoina tiettyjen asiakkaiden kanssa työskennellessä, autettavan traumaattisten kokemusten kuulemisen välttelemisenä, energian loppumisena, työyhteisön tarjoaman tuen torjuntana ja ”itselääkintänä” tai addiktioina, esimerkiksi lisääntyneenä päihteiden käyttönä.

Mieleen väkisin tunkeutuvat mielikuvat näkyvät muun muassa pakkomielteisenä tarpeena auttaa tiettyjä asiakkaita, autettavan tilanteeseen liittyvinä mielikuvina, työ valtaa mielen vapaa-ajallakin, pelastajasyndroomana (työntekijä kokee, että juuri hänen avulleen on suuri merkitys) ja maailman kuvan muutoksena pessimistiseksi. Myötätuntouupumisen fysiologiset ylivirittyneisyyden oireet ovat lisääntynyt ahdistuneisuus, reagoitiherkkyys, turhautuneisuus ja vihan lisääntyminen, sairastumispelko ja sairastumisherkkyys sekä fyysiset stressireaktiot kuten nukkumisongelmat, lihasjäykkyys, ruokahalun ja painon vaihtelut. Arvojen muutokset näkyvät muun muassa kyvyttömyytenä nähdä tulevaisuutta toiveikkaasti, vastaanottaa ja tarjota lohdutusta tai hoivaa, luoda ja ylläpitää asioita jotka eivät liity työhön, lisääntyneenä henkilökohtaisen haavoittuvuuden pelkona

sekä yleisenä turvattomuuden tunteena, yliherkkyytenä tai tunteettomuutena emotionaalisesti vahvoille viesteille sekä ongelmina vanhemmuudessa esimerkiksi ylihuolehtivaisuutena. Työelämässä myötätuntouupuminen näkyy muun muassa työmotivaation- ja moraalilaskuna, kyynisyytenä, kyvyttömyytenä tuntea empatiaa, arvostaa itseään ammattilaisena, kollegoita yhteistyökumppaneina, sitoutua työhön ja tehdä päätöksiä, henkilöstön ristiriitoina sekä lisääntyneinä poissaoloina. (Nissinen 2012: 32-37.)

Myötätuntouupuminen näkyy fyysisten ja psyykkisten oireiden ja tuntemusten lisäksi työntekijän työskentelytavoissa. Seuraavaksi kuvaan lyhyesti erilaisia merkkejä, jotka viestittävät myötätuntouupumisen syntymisestä. Näitä ovat muun muassa asiakasta vaarantava työtapo, hiljentäminen, kyynisyys, välttely tai pelastaminen, tunteiden tukahduttaminen tai niiden purkaukset, empatian väheneminen, eristäytyminen, ylikontrollointi ihmissuhteissa, itsehoidon välttely ja kehon muutokset. (Nissinen 2012: 81-96.)

Asiakasta vaarantavassa työtavassa stressireaktio voi ilmetä esimerkiksi asiakkaan leimaamisena, huonona kohteluna tai syrjintää. Hiljentämisessä on kyse asiakkaan tahattomasti vaientamisesta esimerkiksi puheenaiheen vaihtamisen avulla. Tämä johtuu yleensä siitä, että henkilö kertoo jotakin, joka koskettaa ja kuormittaa työntekijää sellaisella tasolla, ettei hän tahdo tai jaksaa kuulla enempää aiheeseen liittyen ylikuormittuneen tilansa vuoksi. Kyynisyys on häikäilemättömyyttä, tunteista piittaamattomuutta sekä välinpitämättömyyttä. Se on asenne, jossa epämiellyttävä yleistetään koskeväksi lähes kaikkea, ja elämää värittää hapan asenne ja kokemus siitä, ettei hyvän eteen kannata edes ponnistella. Pelastamiseen liittyvässä stressireaktiossa työntekijä haalii itselleen liikaa työtehtäviä hallitakseen elämän kaoottisuutta. Myös asiakkaiden karsiminen ja välttely väsymyksen vuoksi on mahdollista. Tunteiden tukahduttaminen pois ei ole tavantonta ihmissuhdetyössä. Tässä suojautumistavassa on kuitenkin huonoa se, että henkilön kuorman kasvaessa liian suureksi se purkautuu lopulta kontrolloimattomina tunteenpurkauksina. Ärtymys ja raivonpurkaukset ovat mahdollinen seuraus tunteiden patoamisesta ja uupumisesta. Empatian väheneminen on myös tavanomainen reaktio auttamistyössä. Kokeneempi työntekijä kokee empatian eri tavalla kuin juuri aloittanut; empatiassa on aste-eroja. Työntekijän kuunnellessa monia samankaltaisia tarinoita, hän ei jaksaa enää olla empaattinen ja yleistää tarinoita. Jos työntekijä todistaa työssään paljon raskaita tilanteita, saattaa pienemmän ongelman kertova ihminen jäädä vaille tarvitsemaansa myötätuntoa. Väsymys saattaa näkyä myös työntekijän vapaa-ajalla eristäytymisenä; työpäivän jälkeinen aika saattaa kulua esimerkiksi kotisohvalla television ääressä. Työntekijä tarvitsee itselleen aikaa, jolloin häneltä ei vaadita tai odoteta mitään.

Eristäytyminen saattaa näkyä myös minäkuvan muutoksena ajatteluna, että ei ole pidetty tai rakastettava ihminen. Pahan ja julmuuden todistamisen seurauksena ihmiskuvan muutos voi vaikuttaa siihen, kuinka työntekijä tarkastelee ympäristöään työssä ja vapaa-ajalla. Liiallinen kontrolli näkyy toisten ihmisten analysoimisena, ylikontrolloimisena sekä motiivien tutkimisena. Itsehoidon välttely tulee ilmi esimerkiksi alkoholin käyttönä ja tupakoimisena, sekä arkisten asioiden hoitamisen vaikeuksina kuten laskujen myöhästyminenä, siivouksen ja auton hoitamattomuutena. Uupumus vaikuttaa myös fyysisesti kehossa monella tavalla. Raskaat työssä todistetut asiat saattavat tulla uniin ja painajaisiksi, mikä häiritsee työntekijän unen laatua. Unirytmien muuttuminen tai unettomuus ei ole tavatonta ja se lisää onnettomuusalttiutta. Psykkinen väsymys voi näkyä fyysisesti myös esimerkiksi päänsärkinä, vatsakipuina ja lihasjäykkyytenä. (Nissinen 2012: 81-94.)

3.4 Suojaavat tekijät

Myötätuntouupumisen ennaltaehkäisy voi tuntua vaikealle sen moninaisen syntyprosessin vuoksi. Emotionaalisessa uupumisprosessissa uupumisen syiden löytäminen voi olla haastavaa. Uupumiselle altistavat tekijät ovat usein juurtuneet auttajan ja työyhteisön alitajuisiin toiminta- ja ajattelutapoihin, minkä vuoksi konkreettisia työotteessa muutettavia tekijöitä on vaikeaa eritellä. Ennaltaehkäisyyn ja tuen tulisi kohdistua yksilöön, työyhteisöön sekä yhteisön dynamiikan analysointiin. Myötätuntouupumisen hoitoon toimivat samat menetelmät kuin työuupumiseen kuten virkistystoiminta, työnohjaus, koulutus, kehittämispäivät ja työtehtävien kuormittavuuteen ja määrään vaikuttaminen. Ennaltaehkäisyssä on oleellista pohtia yhteisön vaikutusta työntekijöihin ja yksilön omia kokemuksia ja tunteita auttamistyössä. Yhteisö vaikuttaa yksilöön tukevasti tai uuvuttavasti. Koska auttamistyötä tehdään omalla persoonalla, tulisi auttajan tutkia asioita jotka uuvuttavat häntä emotionaalisesti ja millaiset tukitoimet olisivat juuri hänelle sopivat. (Nissinen 2007: 184-186.)

Tiedostaminen, tasapaino ja yhteys ovat auttajien tuen suunnitteluun sopivia periaatteita. *Tiedostaminen* auttaa tarkastelemaan yksilön ja työyhteisön tarpeita. Työryhmän toiminta tehostuu, kun auttamisen kokonaisuus tiedostetaan ja yhteisön tarpeita tutkitaan kokemuksellisuuden näkökulmasta. Ammatillisen kehittymisen kannalta auttajan kokemuksistaan saama tieto on arvokasta ja ammatilliset tarpeensa huomioimalla auttajan kyky ottaa haasteita vastaan ja löytää itsellensä sopivat itsehoitotavat vahvistuvat. *Ta-*

sapaino on levon, työajan ja vapaa-ajan vuorottelua. Työntekijän tulee muistaa omat voimavaransa ja arvonsa ammattiroolistaan huolimatta. *Yhteys* omaan itseensä ja toisiin ihmisiin, ihmissuhteet, ovat tärkeitä myötätuntuupumisen riskille altistuville auttajille. Autettavien kannattelevat suhteet voivat olla puutteellisia tai ne puuttuvat kokonaan, minkä vuoksi on tärkeää, että auttajalla itsellään on yhteys muihin ja kommunikointimahdollisuus. (Nissinen 2007: 187-188.)

Myötätuntostressin säätelyssä merkittävänä teemoina voidaan pitää motivaatiota, arviointia, opiskelua ja suunnittelua. Nämä tekijät ovat osittain päällekkäisiä sekä lomittaisia ja vaikuttavat jatkuvasti muuttuvassa prosessissa eri painoarvoilla eri ajanjaksoina. (Nissinen 2012: 140.) Erityistä hoitomallia myötätuntuupumiselle ei ole, mutta sitä voidaan ehkäistä esimerkiksi yksilöön ja organisaatiotasoon kohdistuvien toimenpiteiden yhdistämisellä. Myös tietoisuustaidoilla (*mindfulness*) sekä auttajan tunteiden eriyttämisen taidoilla voidaan ennaltaehkäistä myötätuntuupumista. Tunteiden ja ajatusten eriyttämisen taito sekä taito hyväksyä epämiellyttäviä tunteita auttavat työstressin hallinnassa. Tietoisuustaito on hyväksyvää tietoisuustaidon läsnäoloa. Tietoisuustaidot edesauttavat fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia. (Salo ym. 2016: 8-9.) Työssä jaksamista edistää se, että työntekijä antaa itselleen hyväksynnän tunteita, nimetä ja keskustella haastavista tilanteista syntyneistä tunteista. Tilanteista toipumista ja stressin käsittelyä edesauttaa hyvä valmistautuminen haastaviin tilanteisiin. (Rantaeskola ym. 2015: 176.)

Yksilön psyykkisten resurssien lisäksi sosiaaliset resurssit ja sosiaalinen pääoma ovat tärkeitä tekijöitä työssäjaksamisen kannalta. Sosiaalisiksi pääomiksi voidaan katsoa esimerkiksi luottamus työyhteisön ihmisten välillä sekä työyhteisön toimintaan osallistuminen. (Salo ym. 2016: 9.) Motivaatio koskee koko työyhteisöä, jossa työntekijät muodostavat omia yhteisöjään. Asenne jaksamiseen ja työhön on lähtöisin yksilöstä, mutta sosiaalinen kanssakäyminen muiden kanssa mahdollistaa työhyvinvointikeskustelun. Hyvän keskustelukulttuurin omaava työyhteisö voi olla ilmapiiriltään toiveikas ja motivoitunut yhteisten ratkaisujen luomiseen. Yhteinen motivaatio sekä yhteisön positiivinen asenne ovat tärkeitä, jotta keskustelu myötätuntostressistä onnistuu. Työnjohdon tarjoamalla resursseilla sekä kiinnostuksella työntekijöiden hyvinvointia kohtaan on lopullinen merkitys uupumisen ehkäisyssä. Mikäli työntekijä ei saa johdolta tukea, motivaatio kaahtuu jatkuvasti turhautumiseen ja työntekijät eivät saa tarvitsemaansa apua kuormansa kantamiseen. (Nissinen 2012: 142.)

Henkisestä kuormittavuudesta opiskelun katsotaan olevan tärkeä tekijä myötätuntostressin ehkäisyssä. Opiskelu tarjoaa ajattelun välineitä sekä käsitteitä kuvailla ja käsittää omia tunteitaan ja tapahtumia työyhteisössä. Tiedon lisääntyessä työyhteisössä ammatillinen syyllistyminen ja kokemuksiin liittyvä häpeä vähenevät. Jatkuva oman alan opiskelu ja ammatillisuuden vahvistaminen suojaavat henkiseltä kuormitukselta. (Nissinen 2012: 151-154.)

Yksilö- ja yhteisötasolla tehtävä arviointi ehkäisee myötätuntuupumista. Arviointi voi olla esimerkiksi kysely- tai tehtäväkaavake, joka käsittelee erityisesti henkistä kuormittavuutta asiakastyössä. Myös itsereflektointi ja itsearviointi auttavat näkemään oman tilanteen paremmin. Auttaja voi löytää arvioinnin avulla uusia voimavaroja tai kokea epätoivoisia ajatuksia oman jaksamisensa suhteen. Omien ongelmien kaivelu voi tuntua stressaavalle, mutta ongelmakohdat löytämällä ja itsensä realistisen kokonaiskuvan ymmärryksellä voi puuttua uuvuttaviin tekijöihin. (Nissinen 2012: 165-167.)

Suunnittelun avulla tähdätään työhyvinvoinnin parantumiseen uusia toimintatapoja pohdiskelemalla, kirjaamalla ja toteuttamalla. Yrityksen ja erehdyksen sekä suunnitelman uudelleen tarkastelun avulla voidaan tulevasta toiminnasta hioa entistä parempaa. Johdon tuella on merkitystä suunnittelun toteutumisessa: ilman organisaation johdon tietämystä myötätuntostressistä, on haastavaa toteuttaa yksilötasolla konkreettisia tekoja ja suunnitelmia hyvinvoinnin edistämiseksi. (Nissinen 2012: 209-210.)

4 Empatia ja myötätunto

Empatia ja myötätunto ovat tärkeitä työvälineitä sekä voimanlähteitä ihmissuhdetyössä. Empaattinen eläytyminen on perusasenne, jossa auttaja on todellisesti läsnä vuorovaikutus tilanteessa. Empatia tukee auttajan ammatillisuutta, kunhan työntekijä osaa myös suojata itseään ihon alle menevältä empatialta. (Nissinen 2012: 42-43.)

5.1 Myötätunto

Myötätunto on lähikäsite empatialle. Myötätunto tarkoittaa halua poistaa tai lievittää autettavan kärsimystä ja surua tuskan ja haastavan elämäntilanteen vuoksi. (Nissinen 2007: 70.) Myötätunto on usean summan tekijä, ryhmä tekoja ja reaktioita. Kun teot ja motiivi kohdistuneena toisen henkilön auttamiseen yhdistyvät, muovautuu empatia myö-

tätunnoksi. (Seppänen, Kuusela 2017: 227-228.) Myötätunnon edellytyksenä on sympatian ja empatian yhteys, taito ymmärtää muita ja tunnistaa toisen tunteita. Myötätunto ei pidä sisällään tuomitsemista, oikeassa olemisen tarvetta, arvostelua tai tuputtamista. (Sjöroos 2010: 23-24, 171.) Elisa Aaltolan ja Sami Kedon teoksessa Empatia määritellään sympatia ja myötätunto samaa tarkoittaviksi asioiksi (Aaltola 2017: 25). Leena Nissisen Rajansa kaikella – Miten estää myötätuntuupuminen? teoksessa puolestaan eritellään sympatia ja myötätunto kahdeksi eri asiaksi. Sympatia määritellään tietoisuudeksi toisen surusta, tunteiden samankaltaisuudeksi ja kyvyksi iloita ja surra yhdessä. (Nissinen 2012: 39.)

5.2 Empatia

Empatia tarkoittaa myötäelämistä, tunteiden ja kokemusten jakamista ja ymmärtämistä älyllisenä toimintana ja ajatteluna. Empatia auttaa käsittämään mitä toinen ihminen ajattelee, tuntee ja mitkä hänen motiivinsa ovat. Empaattisessa eläytymisessä työntekijä on aidosti läsnä vuorovaikutuksessa, avoin asiakkaan kertomalle ja kokemuksille sekä seuraa autettavan tuntemuksia ja vastaa niihin tilanteeseen sopivalla asian mukaisella tavalla. (Nissinen 2012: 38-42.) Emotionaalinen työ tarkoittaa auttajalta vaadittavaa tunnetyötä muiden työtehtävien ohella. Emotionaalisisessa työssä auttajan odotetaan osoittavan asiakkaiden paikalla ollessa työn luonteeseen sopivia tunteita. (Seppänen, Kuusela 2017: 233.) Emotionaalinen empatia ja kognitiivinen empatia kuvaavat ajattelun ja tunteiden empaattista reflektointia. Emotionaalisisessa empatiassa auttaja jää autettavan tunnetilaan kiinni, toimii tunteen vallassa ja kokee voimakasta samaistumista. Tunnetila motivoi ymmärtämään autettavan tarpeita ja tilannetta paremmin, mutta heikentää kykyä hahmottaa kokonaistilannetta ulkokohtaisesti. Kognitiivinen empatia on asiakkaan kertomuksen kuulemistä ja reflektointia, jonka pohjalta työntekijä välittää asiakkaalle hahmottamansa tulkinnan sekä ajatuksia. Työntekijä saattaa tuntua asiakkaasta etäiseltä ja piittaamattomalta. Työntekijän olisi hyvä löytää työskentelytapa kognitiivisen ja emotionaalisen empatian väliltä. (Nissinen 2007: 71-72.)

5.3 Empatia työssä

Työntekijä saattaa pyrkiä kontrolloimaan empatiaansa halutessaan vaikuttaa myötätuntostressiin. Tämä tarkoittaa empaattisten tunteiden hallitsemista siten, että työntekijä kykenee suoriutumaan työssään. Vaikka työntekijä vaikuttaisi ulospäin tyynele, on em-

paattista prosessia mahdotonta estää ja traumaattisten tarinoiden kuulemisen sekä todistamisen seurauksena käynnistyy aina fysiologisia prosesseja. Empatia on aivojen neurobiologinen ilmiö ja se syntyy hermojärjestelmän peilineuronien avulla. Nämä hermosolut aktivoituvat tiedostamatta äänistä, liikkeistä, ilmeistä ja eleistä ja mahdollistavat toisen ihmisen tunteiden jäljittämisen ja tulkitsemisen. Empatian torjunta on sitä, että vaikka puhumiselle ja tunteiden käsittelylle olisi aikaa, työntekijä kieltää voimakkaat tunteet sekä hämmentyneet ajatuksensa. Tämä voi johtua siitä, että työyhteisössä ei ole riittävästi keskustelukulttuuria tai henkilö ei halua, pysty tai osaa puhua tunteistaan. Empatian tuntemisen hyväksyminen rasittaa vähemmän elimistöä kuin tunteiden kieltäminen ja empatian kontrollointi. (Nissinen 2012: 39-41.)

Asiakkaalle on tärkeää, että työntekijä kykenee välittämään ymmärryksen tunteen. Tätä kutsutaan ajattelun empatiaksi. Ajattelun empatiassa työntekijä kartoittaa ja kuulee asiakkaan kertoman ja välittää hänelle siitä muodostamaansa ymmärrystä, havaintoja ja ajatuksia. Työntekijälle ja asiakkaalle ideaali tilanne olisi se, että työntekijä kykenee asettua irralleen tunneilmapiiristä, mutta pystyy emotionaalisilla taidoillaan löytämään asiakkaan tarpeet ja edellytykset elämänsä parantamiseen. Kyky läheisyyteen sekä etäisyyteen lisäävät työn tyydytystä ja tunteet kuormittavat vähemmän. Ammatillinen empaattisuus on realistinen tapa suhtautua itseensä kokevana ja tuntevana ihmisenä, ja kykyä hyväksyä hämmentävät ajatukset ja tunnereaktiot normaaleina. (Nissinen 2012: 42-44.)

5 Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemusasiantuntijatoiminta on melko uusi 2000-luvulla kehittynyt toimintamuoto, jota kehitetään kansalais- ja järjestötoiminnan ohella myös julkisella sektorilla. Vertaistoiminnan käsite on yleistynyt 1900-luvun puolella välissä, ja ensimmäiset vertaisryhmät Suomessa aloittivat 1940-luvulla. (THL-Työpaperi 2015: 239.) Seuraavissa kappaleissa käsittelemme sekä vertais- että kokemusasiantuntijatoimintaa. Kyseiset termit sekoitetaan usein toisiinsa ja niitä käytetään synonyymeinä, vaikka ne tarkoittavat hieman eri asioita. Opinnäytetyöni keskittyy vertaistyöntekijöihin ja kokemusasiantuntijoihin. Tutkimukseni lopputuloksen kannalta ei ollut validia haastatella ja keskittyä vain jompaankumpaan kyseisistä ryhmistä, koska työnkuvansa eroavaisuuksista huolimatta heitä yhdistävät oman elämänhistorian pohjalta ja omaa kokemusta hyödyntämällä tehtävä auttamistyö sekä työskentely melko samankaltaisessa ympäristössä.

5.1 Kokemusasiantuntijuus

Käytössä olevia lähitermejä kokemusasiantuntijuudelle ovat esimerkiksi kokemuskouluttaja, kokemusammattilainen, kokemusarvioija ja vertaispalveluohjaaja. Kokemusasiantuntija -termiä käytetään usein laajassakin merkityksessä kuvaamaan erilaisten kokemusasiantuntijoiden tehtävien lisäksi esimerkiksi vertaistuen työtä. (Hietala, Rissanen 2015: 19-27.) Kokemusasiantuntija tarkoittaa ihmistä, joka on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen ja omaa omakohtaista kokemusta kriisistä tai tietystä elämäntilanteesta. Hän voi olla kuntoutuva, sairastava, palvelun käyttäjä tai omainen, jolla on omakohtaista kokemusta aiheesta. Kokemusasiantuntija tietää mitkä asiat ovat auttaneet häntä itseään tai omaistaan selviytymiseen ja kuntoutumiseen. (Hietala, Rissanen 2015: 13.)

Kokemusasiantuntijatoiminta voi tarkoittaa vertaistoimintaa, jota tehdään yhdistyksissä, kolmannella sektorilla, järjestöissä tai vertaisryhmissä. Keskeistä kokemusasiantuntijuudelle on halu auttaa muita oman kokemuksen perusteella sekä kehittää palveluja ja vertaisuuden toipumiskulttuuria. Kokemusasiantuntijan työ edellyttää koulutusta omien kokemusten hyödyntämistä varten sekä tarpeeksi pitkälle edennyttä kuntoutusprosessia. Kyky osata työskennellä yhteistyössä ammattilaisten kanssa ja reflektoida omaa toimintaa ovat myös tärkeitä. Kokemusasiantuntijatoiminnalla on merkitystä sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmälle ja yksilölle itselleen. Tehtävät työssä muotoutuvat yksilöllisesti ja niihin vaikuttavat yksilön henkilökohtaiset taidot, kiinnostus, kuntoutuminen, edeltävä koulutus sekä valmiudet. Kokemusasiantuntijatoiminta on voimaannuttavaa ja kuntouttavaa ja sen katsotaan edistävän sairastumisen jälkeistä työhön palaamista ja vähentävän ja ehkäisevän syrjäytymistä sekä työkyvyttömyyseläkkeiden määrää. (Hietala, Rissanen 2015: 14-15.)

Kokemusasiantuntijan työnkuva ei ole yksiselitteinen: työssä on piirteitä sekä vapaaehtoistyöstä ja kansalaistoiminnasta että palkkatyöstä ja ammattimaisesta toiminnasta. Tämä voidaan katsoa kokemusasiantuntijuuden rikkaudeksi. Työn taustalla on usein halu auttaa kohtalontovereita ja työtä voisi luonnehtia ”sydämen asiaksi”. Vapaaehtoistoiminta määritellään pakottamattomaksi ja palkattomaksi tekemiseksi, joka hyödyttää yhteisöjä sekä toisia ihmisiä. Vapaaehtoistoiminnan kesto voi vaihdella vuosista kertaluontoiseen toimintaan. Kokemusasiantuntijatyön ja vapaaehtoistyön yhdistävä tekijä on mahdollisuus työskennellä sekä joustavasti että kokonaisvaltaisesti. Kokemusasiantun-

tijalta ei odoteta välttämättä samanlaista vaikuttavuutta ja hyötyä kuin ammatilliselta toiminnalta, mikä luo mahdollisuuksia keksiä uusia ratkaisutapoja sekä keskittyä vähemmän huomiotta jääneisiin ongelmiin ja ihmisryhmiin. (Hietala, Rissanen 2015: 16-17.)

5.2 Vertaistoiminta

Vertaistoiminta tarkoittaa toimintaa, jossa mukana olevia yhdistävät samankaltainen elämänvaihe tai elämäkokemukset. Vertaisuuden kokemuksen luomiseksi on tärkeää, että toisen kokemus samankaltaisesta tilanteesta vastaa omaa kokemusta tilanteesta. Vertaistukija on henkilö, joka käyttää omaa kokemustaan auttaakseen toista, on sopeutunut tai on sopeutumassa uudelleenlaiseen elämäntapaan ja on toisen ihmisen tukena hänen erityisessä elämäntilanteessaan. (Vertaistoiminta n.d.) Vertaispalveluohjaaja voi myös esimerkiksi auttaa ammattilaisia ikään kuin tulkkamalla asiakkaan kokemuksia arjen haasteista ja tarpeista entistä paremmin ymmärrettäväksi. Moni haastavassa elämäntilanteessa elävä henkilö arvostaa vertaisuudessa eniten kuulluksi tulemistä. (Hietala, Rissanen 2015: 26-27.)

Vertaistukea voi saada kahden keskisissä tapaamisissa, vertaistukiryhmissä tai internetissä. Vertaistukihenkilön kanssa voi sopia tapaamisia tai tavata spontaanisti ja häneltä voi saada apua esimerkiksi virastoasioiden hoitamiseen. Vertaistukiryhmissä on tavoitteena kehittyä aktiiviseksi toimijaksi irti toimenpiteiden kohteen roolista. Ryhmässä toimii vetäjänä yleensä vertainen. Vertaistukea voi saada internetissä keskustelupalstoilla, jotka ovat tarkoitettu tuen hakemiseen esimerkiksi mielenterveysasioihin liittyen. (Mielenterveystalo n.d.)

Kokemusasiantuntija- ja vertaistoiminnan erottavat toisistaan kohderyhmä. Kokemusasiantuntija toimii ammattilaisten rinnalla palveluissa ja oman viiteryhmänsä ulkopuolella, kun taas vertainen toimii toisten kuntoutujien kanssa omassa viiteryhmässään. Vertaisten kohtaaminen sekä ajatusten jakaminen ovat olennaisia tekijöitä kokemusasiantuntijuuden kehittämisessä. Kaikki vertaiset eivät pysty tai halua toimia kokemusasiantuntijatyössä. (Hietala, Rissanen 2015: 14.)

6 Ammatti-identiteetti

Mäkisalo-Ropponen (2011) esittelee ammatti-identiteetin merkitystä ja muodostumista Savan ja Vesanen-Laukkanen Taiteeksi tarinoitu oma elämä sekä Väisäsen, Niemelän ja Suuan Sanat työssä -teoksien pohjalta kahden tekijän summaksi. Sen toinen osa koostuu ammattikunnan ylläpitämistä tarinoista ja niihin sisältyvistä myyteistä ja perus-olettamuksista. Ammatti-identiteettiin vaikuttavat kunkin henkilön persoonallisuus sekä subjektiiviset kokemukset tiettyyn kulttuuriin kuulumisesta. Koska ihmisen ammatti-identiteetti saa vaikutteensa henkilön persoonallisesta identiteetistä, on tärkeää että ihmishuhtedetyötä tekevät ihmiset ovat sinut itsensä kanssa, kun työväliseenä on oma persoona. Vain henkilökohtaisten ahdistusten ja arkojen paikkojen kohtaamisen ja ylipääsemisen avulla voi aidosti kohdata toisia. (Mäkisalo-Ropponen 2011: 60.) Jos työntekijä on sisäistänyt ammattiroolinsa hyvin, on haastavat asiakastilanteet ja niissä ammatillisen roolin säilyttäminen helpompaa. Voimakas tunnetila asiakastilanteessa saattaa horjuttaa ammatillista otetta, minkä vuoksi onkin tärkeää antaa aikaa työroolin sisäistämislle. (Rantaeskola ym. 2015: 211.)

Identiteettikehitys ja tietoisuus itsestä voivat antaa voimavaroja ja vahvuutta työhön. Käsitukset omista herkkyyksistä auttavat ymmärtämään, mitkä ovat omia voimavaroja ja kuinka oma kokemusmaailma vaikuttaa auttajan rooliin. Työssä, jossa inhimillisen elämän ja ihmisenä olemisen perusteet ovat kyseenalaistettuina, suoja vahva kokemus itsestä ihmisenä sekä auttajana auttamistyötä tekevää. Keskustelu työyhteisössä omista kokemuksista työ- ja yksityishenkilönä, identiteetistä ja ammattieettisistä kysymyksistä muokkaavat ammatti-identiteettiä. Nämä tekijät ja keskustelut vaikuttavat auttamiseen ja luovat uusia tulkintoja siitä, mikä autettavien ihmisyydessä on merkittävää. (Nissinen 2007: 156-157.) Rajat ja roolit eri identiteettien välillä auttavat velvollisuuksien ja vastuiden rajaamista ja asioiden määrittelyä. Roolien tiedostamisella on vaikutusta jaksamiseen ja mielenterveyteen. (Sjöroos 2010: 108-112.) Auttajan erillisuus tukee ammatillista roolia. Työntekijä kykenee empaattisesti samaistumaan autettavan surun, epätoivon ja vihan tunteisiin ja yhdistämään ne autettavan kokemuksiin, sekä samalla erittelemään ne omistaan. (Nissinen 2007: 74-75.)

7 Tutkimuksen toteutus

7.1 Kohderyhmä

Tutkimus tehtiin yhteistyössä Vva ry:n, Kriminaalihuollon tukisäätiön ja toisen vankilataustaisten ja heidän läheistensä kanssa yhteistyötä tekevän yhdistyksen kanssa. Kaikki haastatellut olivat täysi-ikäisiä ja tekivät tällä hetkellä työtä joko palkattomasti tai palkallisesti päihde- ja vankilatyön parissa kokemusasiantuntijoina tai vertaistyöntekijöinä. Tutkimustulosten ja henkilöiden tunnistamattomuuden kannalta haastateltujen ikä, sukupuoli tai asuin- ja työpaikkakunta eivät ole olennaisia asioita julkaista tässä tutkimuksessa. Haastateltavat valikoituivat siten, että otin sähköpostitse yhteyttä Kriminaalihuollon tukisäätiöön ja toiseen yhteistyökumppaniini ja esittelin opinnäytetyöni aiheen ja tavoitteet. Yhteistyökumppanini tiedustelivat haastatteluun sopivilta henkilöiltä halukkuutta osallistua, ja kaikkien halukkaiden vertaistyöntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtiin haastattelu. Yhteyteni haastateltaviin Vva ry:stä syntyi siellä suoritettuna kolmannen sosionomin työharjoitteluni kautta. Tavoittelin haastateltavia useammasta yhdistyksestä, koska halusin saada monipuolista materiaalia analysoitavaksi tutkimustani varten. Opinnäytetyöni tutkimuksen onnistumisen kannalta oli myös lähes välttämättöntä luoda yhteys useampaan työelämän yhteistyökumppaniin, koska tutkimukseni kohderyhmä on niin pieni ja spesifi, että sopivia ja halukkaita haastateltavia ei olisi ollut riittävästi vain yhdestä auttamistyötä tekevästä järjestöstä tai yhdistyksestä. Haastattelut suoritettiin edellä mainittujen palveluntuottajien tiloissa Suomessa. Päätin tehdä haastattelut palveluntuottajien tiloissa, koska tilat olivat haastatelluille ennestään tutut, minkä katsoin tärkeäksi rennomman ilmapiirin sekä haastateltavien paremman tavoitettavuuden vuoksi.

Vankilataustaisella tarkoitan opinnäytetyössäni henkilöä, joka on elämänsä aikana ollut joskus vankilassa suorittamassa vankeusrangaistusta. Kaikki haastatellut eivät työskennelleet virallisesti tehtävänimikkeen vertaistyöntekijä tai kokemusasiantuntija alla tällä hetkellä. Tässä opinnäytetyössä katson, että vertaisuus tai kokemusasiantuntijuus ei katoa tai tutkimustulos muutu, vaikka henkilö suorittaa eri tehtävänimikkeellä auttamistyötä vankilassa, rikostaustaisten ja heidän läheistensä avuksi. Kun tässä opinnäytetyössä puhun vankila taustaisista vertaistyöntekijöistä ja kokemusasiantuntijoista, tarkoitan henkilöitä, jotka tekevät auttamistyötä omaa kokemustansa hyödyntäen rangaistusta suorittavien ja vankilasta vapautuvien ihmisten ja heidän läheistensä avuksi sekä päihdetyön parissa.

Ennen haastatteluja tutustuin empatian ja myötätuntuupumisen teorian tietoon kirjallisuuskatsauksen muodossa. Perehdyin myötätuntuupumiseen liittyvään tutkimukseen ja hakemalla tietoa verkkomateriaaleista, oppikirjoista ja kirjallisuudesta. Teoriatiedon avulla loin teemahaastatteluun sopivat haastattelukysymykset tutkimukselleni.

7.2 Aineiston keruumenetelmä

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena teemahaastattelun avulla ja haastattelukysymykset olivat puolistrukturoituja. Valitsin tutkimukseeni laadullisen eli kvalitatiivisen menetelmän, koska se vastaa parhaiten tutkimuskysymyksiini. Kvalitatiivinen tutkimus selvittää tutkittavien huomioita tilanteesta ja kykenee antamaan havaintoja liittyen haastateltavan kehitykseen sekä menneisyyteen liittyvistä tekijöistä (Hirsjärvi, Hurme 2001: 27.) Laadullisessa tutkimuksessa pyritään käytössä olevien vihjeiden ja johtolankojen avulla tehdä merkitystulkinta tutkitusta ilmiöstä (Alasuutari 2011: 44).

Eroja tutkimushaastatteluihin tuo strukturoinnin voimakkuus eli kysymysten muotoilun kiinteys sekä haastattelijan roolin merkitys haastattelutilanteessa. Teemahaastattelussa, eli puolistrukturoidussa haastattelumenetelmässä edetään ennalta suunniteltujen teemojen ympärillä lomakehaastattelua väljemmin sekä avointa haastattelua strukturoidummin. Se siis sijoittuu lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimaastoon. Teemahaastattelussa annetaan haastateltavalle tilaa ja huomioidaan henkilön tulkinnot samaa aikaa teemarunkoa seuraten. Se sopii tilanteeseen, jossa selvitetään ennalta vähemmän tunnettua ilmiötä. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka: 2006.) Teemahaastattelu sopi opinnäytetyöni aiheeseen, koska halusin tietoa haastateltavien kokemuksista avoimesti heidän omilla sanoillansa. Opinnäytetyöni aihetta on aikaisemmin tutkittu melko vähän, ja koin, että saan arvokasta tietoa haastateltavien kokemuksista ja tunteista suhteessa työhönsä, kun minulla on mahdollisuus haastattelutilanteessa esittää täydentäviä lisäkysymyksiä. Haastattelutilanne antaa myös mahdollisuuden selvittää omia ilmauksia ja korjata mahdollisia väärinkäsityksiä. Haastattelussa kasvokkain voidaan tehdä havaintoja ja tulkita ei-kielellisistä vihjeitä, ilmeitä, eleitä, taukoja ja tapaa puhua, mikä auttaa ymmärtämään vastauksia syvällisesti. Tutkittavien motivoiminen osallistua haastateltavaksi on helpompaa kuin motivointi kyselylomakkeen täyttämiseen. (Hirsjärvi, Hurme 2001: 34-36.) Motivoiminen helpommin kasvotusten haastateltavaksi kuin lomakkeen täyttöön oli myös yksi tekijä, minkä vuoksi päädyin tähän haastattelumenetelmään. Valitsin aineistonkeruu menetelmäksi yksilöhaastattelun, koska haastattelujen aiheet olivat arkaluontoisia ja käsittelivät henkilökohtaisia kokemuksia ja tunteita. Yksilöhaastattelun

avulla pystyin ryhmähaastattelua paremmin antamaan haastateltavalle tilaa kertoa kokemuksistaan.

Haastattelun alussa esittäydyin haastateltavalle ja kerroin opinnäytetyöstäni, miten haastattelu etenee ja kuinka tulen käsittelemään äänitteitä sekä materiaaleja yksityisyyden suojan huomioiden. Tämän lisäksi kysyin haastateltavalta vielä suullisen luvan haastattelun tekemiseen ennen äänittämisen aloittamista. Haastateltavaksi sopiva kohderyhmäni oli pieni, minkä vuoksi kiinnitin erityistä huomiota luottamuksen rakentamiseen ja yksityisyyden suojaamiseen koko opinnäytetyö prosessini ajan.

Tiloissa, joissa haastattelut tehtiin ei ollut muita, ja istuimme sohvilla tai pöydän ääressä. Haastattelut tallennettiin äänittämiseen tarkoitetulla tallentimella. Kolme haastatteluista keskeytyi sen vuoksi, että ulkopuolinen henkilö saapui tilaan hakemaan jotakin, mutta muita taukoja ei pidetty tarkoituksellisesti. Keskustelun ja äänityksen aikana en kirjoittanut muistiinpanoja, vaan keskityin katsekontaktiin ja haastateltavaan ja haastattelukysymykset luin vihkosta. Kiinnitin huomiota kysymysteni muotoiluun ja käyttämäni kieleen joustavasti. Olin suunnitellut kysymykseni puhekielelle ja käytin avaavia ja kuvaavia esimerkkejä ja sanoja kysymyksien paremmaksi ymmärtämiseksi ja rennomman tunnelman luomiseksi haastatteluissa.

Useat haastatellut vastasivat haastattelukysymyksiin melko lyhyesti, mutta kertoivat haastattelun lopuksi enemmän ja vapaasti kokemuksistaan työssään. Haastattelu tilanteessa en kysynyt suoraan kysymyksiä myötätuntuupumiseen liittyen. Kysymykseni liittyivät työyhteisöön, yksityiselämään, työn rajaamiseen sekä tunteiden kokemiseen liittyviin teemoihin. Edellä mainitut teemat ovat yhdistettävissä myötätuntuupumisen teoriaan, ja näihin aiheisiin liittyvien kysymysten avulla pyrin selvittämään haastateltujen ajatuksia ja tunteita. Käytän termiä suojaavat tekijät kuvaamaan haastatteluissa esille nousseita työskentelytapoja ja muita kokemuksia ja asioita, jotka lisäävät työssäjaksamista ja ennaltaehkäisevät myötätuntuupumista kokemusasiantuntijoiden sekä vertaistyöntekijöiden arjessa. Käytän termiä altistavat tekijät, kun käsittelen kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden haastatteluissa esille nostamia asioita, jotka koettiin raskaiksi, liitettiin negatiivisten tunteiden kokemiseen ja jotka pohjautuvat myötätuntuupumisen teoriatietoon.

7.3 Aineiston analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa on vähän standardoituja menettelytapoja, mutta aineiston analyysitekniikoita on useita erilaisia. Aineiston analysointi tapaa on hyvä miettiä jo aineistoa kerätessä. Analysointi alkaa tavanomaisesti jo haastattelutilanteissa, kun tutkija tekee haastateltavaa kuunnellessaan havaintoja esimerkiksi asioiden toistuvuudesta. Päättely voi olla joko induktiivista, abduktiivista tai deduktiivista. Induktiivinen päättely keskittyy aineistolähtöisyyteen, kun taas deduktiivisessa päättelyssä tutkija pyrkii löytämään aineistonsa avulla todisteita ennalta luomilleen teoreettisille johtoideoille. (Hirsjärvi, Hurme 2001: 136.) Abduktiivinen päättely keskittyy sekä aineiston että valmiiden mallien välille, ja sitä voidaan kutsua teoriasidonnaiseksi päättelyksi. Teoriasidonnaisessa päättelyssä yhdistyy aineisto- ja teorialähtöinen päättely, joten se sopi parhaiten tutkimukseeni. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006.) Työstin materiaalia aluksi aineistolähtöisesti, jonka jälkeen muodostin kokonaisuuden teoritiedon avulla.

Teemoittelu, on aineiston järjestely tapa, jota käytetään sisällönanalyyseissä. Teemoittelussa lähdetään tulkitsemaan aineistoa siinä esiintyvien teemojen kautta ja sitä käytetään usein teemahaastattelun aineiston analysoimisessa. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006.) Tutkimukseni tehtiin teemahaastattelujen avulla, joten koin teemoittelun parhaaksi aineistoni jäsentely tavaksi tutkimukseni tavoitteet huomioiden. Ennen aineiston analysointia litteroin äänitetyn haastattelumateriaalin. Litterointi tarkoittaa nauhoitetun tai muulla tavalla kerätyn aineiston puhtaaksi kirjoittamista (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2016). Litteroin tekstit sanasta sanaan puhe muodossa, koska halusin tuoda opinnäytetyössäni käyttämissäni sitaateissa esille haastateltujen kertomat asiat heidän omilla sanoillaan. Ryhdyin litteroidun haastattelumateriaalin analysoimiseen järjestelmällä aineiston teemojen mukaan. Litteroitu materiaalini oli Word-tiedostona, joten tekstin siirtely ja merkitseminen oli kätevää. Merkitsin erilaisilla väreillä asioita, jotka nousivat useasti ja toistuvasti esiin haastateltavien teksteistä. Tämän jälkeen kokosin samalla värillä merkityt esille nousseet asiat yhden otsikon alle, esimerkiksi erilaiset tunteiden ilmaukset työssä heräävien tunteiden otsikoinnin alle. Näistä muodostuivat teemat, jotka myötäilevät myötätuntuupumisen teoriaa. Useimmiten mainitut ja eniten esille nousseet teemat haastateltavilla olivat: työn merkityksellisyys, henkilöhistorian vaikutukset työssä, työssä heräävät tunteet ja oman työskentelyn ja roolin reflektointi. Nämä teemat olivat melko helppo havaita, koska ne mukailivat teemahaastatteluni runkoa. Pyrin kuitenkin katsomaan ja tulkitsemaan litteroitua aineistoani ennakkoluulottomasti, jotta en sivuuttaisi mahdollisia uusia esille nousseita teemoja.

Nauhoitettua haastattelumateriaalia kertyi yhteensä 2 tuntia ja 10 minuuttia. Lyhin haastattelu kesti noin 10 minuuttia ja pisin noin 40 minuuttia. Haastatteluihin viitattaessa opinäytetyössäni käytän lyhenteitä H1, H2, H3, H4, H5 ja H6. Numerot ovat sattumanvaraisia eivätkä liity haastattelujen järjestykseen. Olen tehnyt muutoksia joihinkin lainauksiin haastatteluista henkilöiden anonyymiyden suojaamiseksi.

8 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa esittelen opinäytetyöni tutkimukseni tuloksia. Esitän suoria sitaatteja kuudesta yksilöhaastatteluista, jotta haastateltujen omat ajatukset ja kertomukset tulevat selkeästi esille. Käsittelen teorianäyttöön peilaten aineiston analyysissä esille nousseet teemat: työn merkityksellisyys, henkilöhistorian vaikutukset työssä, työssä heräävät tunteet ja oman työskentelyn ja roolin reflektointi. Esitän sitaattien yhteydessä teorianäyttöä, jotta haastateltujen kertoman yhteys myötätuntuupumisen ja työuupumisen teoriaan ja tulkintani tuloksista tulisi mahdollisimman selkeästi esille.

8.1 Kokemukset työn merkityksellisyydestä

Auttamistyöhön ohjaa lähes aina arvoihin perustuva motivaatio tai kutsumus eli sisältä kumpuava halu tehdä auttamistyötä (Nissinen 2012: 71). Lähtökohdiltaan auttamistyö itsessään, on työtä, jonka voidaan katsoa lisäävän riskiä myötätuntuupua (Nissinen 2007: 45). Koska työlle omistautumisen ja työuupumuksen välillä voidaan nähdä yhteys, tulkitsen, että kokemusasiantuntijoilla ja vertaistyöntekijöillä on työnkuvansa vuoksi riski uupua työssään. Kutsumus voi lisätä työn mielekkyyttä, mutta työn imu ja omistautuneisuus voivat myös kuormittaa jos työmäärä on liian suuri (Nurmi 2016: 37). Haastatellut kuvailivat omistautuneisuuttaan ja motivoituneisuuttaan työhönsä esimerkiksi seuraavasti:

”Se työn merkitys toisten suusta kuultua nii että teette tärkeätä työtä ja siis sillai että kyllä sen niiku varmaa että kuo X vuotta tässä alalla ollut nii seon tärkeätä kumminki mennä tonne niiku vankiloihii ja näin että huomaa siellä että sitte se vastaanottavuus niiku et eilenki oli semmone päivä että lähes koko vankila vankeja tavattiin nii sillai tietysti eri osastoilla niiku siellä se vastaanottavuudesta huomaa sen että seo tärkeätä se työ niiku. Palautteen kautta ja näi, kylhä sitä vähä itteki nykyää että on niiku että se on tärkeä työ.” H2

”Moni tuntee mut tuolt kentält kumminki nii tosi moni on sanonu et säoot niit harvoja kenest ei ois ikinä uskonu et ois käyny tällllä tavalla. Sit ku ne näkee

sen et mäoon tehny tämmösen muutostyöskentelyn ja pysyny raittiina X vuotta nii se antaa niille semmosta lisätukee, et jos sä nii kylhän mäki sit varmaan onnistun tässä ja et kyl mä nään et seon aika tärkee homma kumminki et tota, ja mä tykkään tehä tätä.” H4

Myötätuntotyytyväisyys tarkoittaa auttamistyön voimaannuttavaa vaikutusta. Sekä työn kuormitus että tyydytys voivat olla tasapainossa. Auttajan ammatti-identiteetin positiivinen kehittyminen on mahdollista silloin, kun työn positiivinen vaikutus tiedostetaan. Auttajan saavutusten ja onnistumisien myötä itsetuntemus ammattilaisena kasvaa ja arvot ja maailmankuva vahvistuvat. Työ antaa voimia auttajalle silloin, kun hän tavoittelee sinnikkäästi löytämään ratkaisuja vastoinkäymisistä huolimatta ja on motivoitunut auttamistyötä kohtaan. (Nissinen 2007:79-81.) Haastatellut kertoivat pitävänsä työstänsä ja olivat selvästi omistautuneita sille. Useampi haastateltu mainitsivat työnsä huonon palkan haluten korostaa sitä, että tekevät työtä sydämellä eivätkä rahan takia. Vaikka työlle omistautuneisuus voi uuvuttaa, se voi myös antaa voimavaroja. Seuraavissa sitaateissa haastatellut kuvailevat itsevarmuuttaan työssänsä sekä työnsä merkitystä esimerkin näyttämisen kautta:

”Koska tota tuolt tulee ihmisiä jotka on ollu mun kaa samaa aikaa vankilassa ja ne tuntee mut ja tota ja mä tiedän mäoon itte käyny sen polun lävitte et miten asiat hoidetaan ja mä tiedän et mä pystyn auttaa ja ne luottaa siihen. Se tuo itsevarmuutta siihen omaan toimintaan ja sitte myöski heille sitä varmuutta ku ne tuntee mut niiku entuudestaan jo nii, tietävät ja luottavat siihen et mä pystyn auttaa niitä.” H5

”Et seo tavallaa se mun tärkein tehtävä tavallaa semmosen esimerkin antaminen ja ja semmone et sielt voi päästä pois niiku näittenki monen vuoden jälkeen et sen elämän voi muuttaa ja kyl sit se työn merkityksellisyys mä koen sen sillai et mäoon siin tavallaa kanavana siin myös et mulle on niiku helpompilla puhumaan ja sit tämmöset tutut sanoo niiku et vitu hienoo ku näkee tuol linnas ku käy niit vanhoi vankitovereita et et tosi hienoo ja sillai siis et ku säoot selvinny nii se antaa toivoo et ku mummielest kokemusasiantuntijal on tosi paljon annettavaa -- Tavallaa varmaa niit omii rikoksii tekee kans jotenki sillai maksaa jotai velkaa kans takas seo varmaa yks kymmeneosa täst duunist kans mut et tota” H3

Motiivi työn taustalla on useammassa sitaatissa oman selviytymisen esimerkin antamisen tärkeys muille sekä sen ja oman kokemuksen avulla toisten auttaminen. Motivaatio työtä kohtaan voi toimia myötätuntouupumiselle suojaavana tekijänä. Motivoitunut asenne tarttuu, ja sen avulla työyhteisö sekä työntekijät kykenevät ylläpitämään hyviä käytäntöjä ja tekemään arjessa tarpeellisia muutoksia kuten kehittämään työoloja. Työyhteisön asenteiden sekä yhteisen suuntautumisen avulla voidaan luoda ilmapiiri, jossa

työhyvinvointikeskustelu on mahdollista. Jotta myötätuntouupumisesta ja emotionaalista kuormittavuudesta voidaan puhua, on työyhteisön yhteinen motivaatio auttamistyössä tärkeää. (Nissinen 2012: 141-142.) Kutsumus palvelualalle juontaa juurensa yleensä henkilön aikuisena tai lapsuudessa koettuihin traumoihin. Mikäli auttamistyötä tekevä ymmärtää itseään sekä motivaatiotaan auttamistyölle, pystyy hän kohtaamaan tukea tarvitsevan paremmin ja omat kokemukset voivat olla voimavarana. (Nissinen 2007: 92.) Kaikki kuusi haastatelluista kokivat työnsä merkitykselliseksi, ja kaikki nostivat työn tärkeyden yhteydessä esille oman kokemuksen hyödyntämisen ja esimerkkinä toimimisen. Tulkitsen, että motivaatio työtä kohtaan sekä työn merkityksellisenä pitäminen tukee haastateltujen kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden työhyvinvointia ja toimii suojaavana tekijänä myötätuntouupumista vastaan.

8.2 Havaintoja henkilöhistorian vaikutuksista työssä

Tässä kappaleessa käsittelen laajasti elämänhistorian vaikutusta työssä teorian tiedon pohjalta. Suoria johtopäätöksiä tässä kappaleessa esitetyistä teorioista ja niiden yhteydestä haastateltuihin henkilökohtaisesti ei voi tehdä, koska se vaatisi tarkkuudeltaan opinnäytetyöni laajuuden ja resurssien ylittävän tutkimuksen yksilötasolla, esimerkiksi yksilön mahdollisiin traumoihin sekä niiden käsittelyyn liittyen. Vaikka suoraa tulkintaa haastateltujen sitaateista ei joka kohdassa voi tehdä, esille tuomani teorian tieto voi olla sovellettavissa haastateltujen kokemuksiin ja tunteisiin. Ulkopuolisena on henkilöhistorian vaikutusta lähes mahdotonta arvioida ja niiden herättämät tunteet ovat jokaisen auttajan henkilökohtainen asia pohtia. Halusin tuoda esille osiota, joissa haastateltavat kuvailevat omin sanoin kokemuksiaan henkilöhistoriansa vaikutuksista työhönsä, koska henkilöhistorian näkyminen kokemusasiantuntijan ja vertaistyöntekijän työssä on väistämätöntä ja se oli teema, joka nousi voimakkaasti esiin haastatteluissa.

Ihmisen elämänhistorian kokemukset voivat vaikuttaa myönteisesti auttajaan. Empaattista prosessia tukee se, kun auttaja on saanut aikanaan myös itse hoitoa sekä lohtua. Auttaja ja autettava kykenevät kommunikoimaan luottamuksellisesti sekä turvallisesti, kun auttaja pystyy asettumaan autettavan lähelle. Tämä onnistuu, kun auttaja ei koe pelkoa inhimillisiä tragedioita kohtaan ja oma olotila on tyyni. Henkilö, joka on kokenut elämässään vastoinkäymisiä omaa myös paremman kestävyiden uupumisprosessia vastaan. Tämä johtuu siitä, että vastoinkäymisiä kohdatessa kehittyy selviytymistapoja, jotka auttavat kestäämään elämän kaoottisuutta ja raadollisuutta paremmin. Auttajan

menneisyydestä ei voida kuitenkaan tehdä suoria päätelmiä henkilön uupumisriskiin tai ammatilliseen toimintaan liittyen. (Nissinen 2007: 94.) Haastatellut kuvasivat henkilöhistoriansa vaikutuksia työhönsä seuraavalla tavalla:

*”No kyllä se voimavaroja antaa tietyissä tilanteissa et just tossa tukihenkilötyössä ni kuo sitä omakohtasta kokemusta nii pystyy sitte puhuu niiku myös niiku vankilassaki kuon, tapaa jotai joka on ens kertaa vankilassa ni mä pystyn oman kokemuksen kautta kertoo sille vähä tavallaa antaa vinkkejä tavallaa miten siel vankilassa ollaan ja niiku sillee antaa sitä neuvoja ja mite kannattaa lähtee etenee et kylähä näistä hyötyä o ja sitte justii kuo ollu kadulla ite tuolla joskus nii kyllä niistä osaa sen niiku et miltä se tuntuu niiku tavallaa et olla tuolla jossai puskassa nukkua tai jotai tämmöstä nii osaa niiku hyödyntää sitä”
H2*

*”Oma kokemus nii onha se varmaa kyynistänykki mut se varmaa auttaa tos just tos empatia asias mut kyl mä koen sen niiku voimavarana ehdottomasti”
H3*

”Kyllähä se voimavara sillai että, tuettavat luottaa paremmi ja tietää itsekkimistä puhuu” H1

Haastatellut korostivat sitä, että oman elämänhistoriansa ja tietojensa avulla he pystyvät luomaan autettaviin luotettavan suhteen. He pitivät työssänsä tärkeänä sitä, että he voivat oman kokemuksensa avulla neuvoa ja antaa vinkkejä autettaville. Osa haastatelluista mainitsivat myös eduksensa sen, että he voivat puhua ammatillaisia suuremmin autettaville. Ammatillisilla haastatellut viittasivat korkeakoulun käyneisiin työtöveihinsä.

Henkilön aikaisemmat elämäntapahtumat sekä yksilöllinen empatiataso vaikuttavat siihen, kuinka altis hän on myötätuntouupumiselle ja traumatisoitumiselle. Suuri kuormitus voi aiheuttaa myötätuntouupumista kuitenkin kenessä tahansa. (Toivola 2004.) Kokeemukset yksityiselämässä sekä työssä voivat lisätä voimavaroja taikka lisätä uupumisen riskiä. Jos autettava kokee muistonsa pelottaviksi ja pyrkii torjumaan niitä, kehittää hän itsensä suojellakseen toimintatapoja, jotka voivat olla epäammattimaisia tai häiritsevät ammatillista toimintaa. Auttajan on tärkeää pohtia ja reflektoida oman henkilöhistoriansa merkitystä työhönsä. Työssä syntyviin tunteisiin ja reaktioihin vaikuttavat hyvin monenlaiset ja moniulotteiset asiat ja ympäristötekijät, mutta tästä huolimatta on aiheellista kiinnittää huomiota myös aiempien kokemusten merkityksille työntekijän ajattelussa, päätöksenteossa ja tulkinnoissa. Kyse ei ole pelkästään vakavasta psyykkisestä traumatisoitumisesta, vaan auttajan toimintaan vaikuttavat elämän monenlaiset ja lievemmätkin vastoinkäymiset, sekä niistä muotoutuneet käsitykset selviytymisestä. (Nissinen 2007:

92-93.) Haastatellut havaitsivat henkilöhistoriansa näkymisen työssä voimavarojen antamisen sijaan välillä uuvuttavaksi. Haastatellut kuvailivat henkilöhistoriansa vaikutuksia suhteessa työn raskauteen seuraavasti :

”Sit mulle ehkä raskaimpi on se et silleen on vanhat tutut silleen että ... et niistä ku kuulee just jotain negatiivista tai jotain nii ettei oo menny iha nappiin nää hommat nii ehkä -- mäoon täs X vuotta juossu noit eri saatanan laitoksii läpi että et tota ni ja kyl se omal tavallaan on tietysti raskasta se oma tausta et se tulee aina jossain paikoissa tulee esille et ku mäoon lusinu X vuotta kumminki et tota ni, aina joissain paikoissa vedetään se et no säoot vittu linnakundi ja näi mut mitä sitte vittu?” H4

”Seo väsyttävää, kaivella niitä vanhoja asioita, se joskus aiheuttaa semmose, pientä masennustaki välillä et helvetti miks vittu, miks piti toiki päätös tehdä noin . Et mitehä nyt ois asiat jos mä oisin tehny toisin. Tulee semmosia hetkitäisiä harmituksia” H1

”Ku sä meet sinne tulee oma aika mieleen et tota joo tulee, se ovien kolahtelu ja sitte se et joo kyl siit oma aika tulee mieleen ja tavallaa helpottunu ja tavallaa surulline kavereiden puolest ku siel useimmite kaikki kaverit on jo ollu mun aikaa siel vankilas plus mä tunnen entisest elämäst niit ja ne on siin samas kiertees edelleenki” H6

Haastatellut kokivat elämähistoriansa kaivelun ja mieleen muistumisen työn ohessa raskaaksi. H6 kuvailee vankilan erilaisten äänien herättävän hänessä muistoja omasta vankila ajastaan. Auttajan on tärkeää tuntea oma henkilöhistoriansa sekä nykyinen elämäntilanteensa. Negatiivisten reaktioiden syntyyn vaikuttaa oman elämänhistorian lisäksi monet erilaiset työympäristökijät sekä ammatilliset haasteet. Elämänhistorian kokemusten vaikutukset pohjautuvat siihen, kuinka auttaja kykenee erillisyyteen ja miten perinpohjaista samaistuminen on. Samaistuminen on voimakkaampaa, mikäli autettavan tarinassa on yhtäläisyyksiä auttajan elämäkokemuksiin. Samaistuessa auttajalle herää tunteita, jotka pohjautuvat elämänhistorian myötä opittuihin keinoihin käsitellä ja sietää voimakkaita tunteita. Tällaisessa tilanteessa emotionaalisen ja kognitiivisen empatian tasapaino horjuu ja paino siirtyy emotionaaliseen kokemukseen, minkä seurauksena auttajan on vaikeampaa tarkastella tilannetta ulkopuolelta ja riittävän etäisyyden päästä. Mikäli auttajan henkilökohtaiset kriisit ovat käsittelemättömiä, on emotionaalisen kuorittumisen riski suurempi. (Nissinen 2007: 92-94.)

Seuraavissa kappaleissa haastatellut kuvailevat työssään heränneitä fyysisiä reaktioita:

”Jos on joku semmone et et hirveen paljon sen kans on vetäny pirii tai jotain ni tulee sellane ku näkee sen ihmisen et kroppa muistaa tulee sellane hiki ja sydän alkaa hakkaa ja ja muistaa ne pirivuodet siin niiku et kyllähä se kroppa

reagoi ja sit taas et et jos asiakkaal on pirii mukana nii tota, kyl must tulee vähä levoton siis” H3

”No riippuu tietysti tilanteesta mut mullon ollu ehkä muutamaan kertaan silleen et et kuon ollu ehkä semmosia asioita että jotka mun omasta mielestä on sel-lasii niiku ei hyväksyttävii missään nimessä, toinen niitä jakaa kmminkin nii siin on ehkä ollu semmosia, mä huomaan että mul kroppa valmistautuu johonkin semmosee vanhaan mitä mäoon ennen toiminu ja muuta, mutta se jää siihen et se ei niiku näy ulospäin eikä muuta mut semmost et ehkä lihakset vähän jännitty ja muuta että niiku fyysiselt puolelta.” H4

Fyysisesti ruumiillaan reagoiminen emotionaaliseen kokemukseen ei ole tavatonta. Fyysiset reaktiot antavat auttajalle mahdollisuuden pohtia emotionaalisia kokemuksiaan, koska fyysisiä reaktioita on melko helppoa kuvailla ja havainnoida. Jotta kokemusta ei pidetä pelkästään fyysisenä, on tärkeää että ruumiin reaktion emotionaalinen syntyperä tunnistetaan. Kiinnittäessä huomiota niihin tekijöihin, jotka palauttavat rentoutumisen tilan, auttaja löytää tapoja palauttaa voimavaroja ja ennaltaehkäistä uupumista. Fyysisten reaktioiden tunnistaminen saattaa auttaa havainnoimaan tilanteita ja asioita, jotka ovat erityisen kuormittavia. (Nissinen 2007: 204.) Yksi myötätunnon olennaisista elementeistä on myös negatiivisen stressin ja vireyden tunnistaminen ja sietäminen. Myötätunto auttaa ymmärtämään, mutta ei tarkoita ihmisen hyväksyvän kaikkea ja luopuvansa omista arvoista tai periaatteistaan. (Sjöroos 2010:140-141.) Yllätykselliset reaktiot tilanteissa ovat myös merkki kyvystä kokea tunteita sekä terveestä itesesuojelusta. Haastavaan tilanteeseen tunteilla reagoiminen antaa ihmiselle mahdollisuuden käsitellä ja tulkita asiaa ja antaa sille merkityksen suhteessa omaan elämäänsä sekä yhteisöön. Tunnereaktiot tähtäävät sopeutumiseen ja tunteisiin pohjautuvan ajattelun avulla voi henkilö löytää tasapainottavia toimintatapoja. (Nissinen 2007: 114.) Haastatellut refleктоivat kokeamaansa, tunnistavat reaktion sekä mahdollisen syyn sen syntymiseen, minkä tulkitsen suojaavaksi tekijäksi myötätuntouupumista vastaan. Haastatelluilla oli kokemusta negatiivisesta vireyden tunnistamisesta sekä epämukavan olon sietämisestä osana auttamistyötä.

Empatian väheneminen on yksi myötätuntouupumisen merkeistä (Nissinen 2012: 34,55). Se, että ihminen kokee esimerkiksi myötäelämisen tai empaattisuuden haastavaksi tai itsensä kovettuneeksi voi johtua monesta syystä. Henkilön empaattisuuteen vaikuttavat esimerkiksi yksilölliset tekijät ja elämänhistoria. Myös kasvuolosuhteet lapsesta aikuiseksi vaikuttavat yksilön empatian ilmenemiseen. (Repo-Tiihonen, Hallikainen 2016.) Empatiakyvyn ja myötäelämisen heikkeneminen voi tulla esiin erityisesti tilanteissa, jossa henkilö on ollut pitkään samojen asioiden ympäröimänä. Kokenut työntekijä kokee empatian eri tavalla kuin vasta aloittanut työntekijä. Empatiaa ei välttämättä puutu,

mutta se on muotoutunut erilaiseksi. Empatian muokkautuminen ei tarkoita automaattisesti asiakkaan kylmää kohtelua. Sen sijaan vuorovaikutuksen säilyessä hyvänä, työntekijän empatiaan liittyvät reaktiot ovat vähemmän kuormittavia sekä hiukan hallittavimpia. (Nissinen 2012:88-89.) Haastatellut kuvailevat kokemuksiaan empatiasta ja tunteistaan työtilanteissa seuraavasti:

”Empatia on mulle ehk vähä sellane et mä joudun sitä itekki ehk vähän jonku verran sitä harjoittelemaan koska mm mitemmä sen sanoisin mun aiemmassa elämässä siellei ollu empatialle mitään tilaa ketään kohtaan, kaikkein vähiten itteensä kohtaan. Nii mä joudun vähä treenaa sitä viel että mutta tota kylhän seon tärkeä on täs duunissa ja muutenki elämässä et on sitä empatiaa kaikkii ihmisii kohtaan” H4

”Kaiken näitten mitä on elämässä itte kokenu nähny ja ollu ni, empatia on aika vähissä sillai. Emmä oo ees huomannu että olisko sitä nii hirveesti -- Yrittää niiku pitää jalat maassa koko ajan ettei, mäoon joskus nii herkkä ollu menee noihin tunteisiin nii, siitä ei oo seurannu ikinä mitää hyvää. Omat asiat on menny iha päi vittua sit, jos rupee tunteilee” H1

Kysyessäni empatiasta haastatteluissa, se koettiin monella tavalla. Osa haastatelluista koki empatian käsitteen hieman vieraaksi, kaksi haastatelluista koki empatian käytön haastavaksi työssängä ja osa piti empatiaa oleellisena osana itseään. Empatia nähtiin sekä työvälineenä että sisälle rakennettuna ominaisuutena. Empatia on kyky, jonka voi sammuttaa ja sytyttää. Syy siihen, miksi henkilö ei koe empatiaa voimakkaaksi voi liittyä kyvyttömyyden sijasta esimerkiksi siihen, että uskomukset ympäristöstä käsevät sammuttamaan empatian tietynlaisia asioita kohtaan. (Aaltola 2017:140.) Myötäeläminen on taito, jota voi opetella. Sen harjoittelu edellyttää päivittäisiä asennevalintoja sekä tiedostamista. Myötäelämistä ei tule sekoittaa aina hilpeään ja positiiviseen ajatteluun, vaan se on realistista ja ratkaisukeskeistä ja hellää suhtautumista omiin perustunteisiin- ja tarpeisiin. (Sjöroos 2010: 171-172.)

Empaattiset tunteet sivuuttamalla on mahdollista kontrolloida heränneitä tunteita siten, että henkilö pystyy suoriutumaan paremmin työstään. Fysiologiset prosessit kuitenkin käynnistyvät vaikka henkilö yrittäisi estää empatiansa. (Nissinen 2012:39-41.) On myös mahdollista että, mikäli auttajalla itsellään on käsittelemättömiä henkilökohtaisia kriisejä, saattaa hän kehittää selviytymistapoja kuormitustekijöitä vastaan. Tällaiset ongelmien torjuntaan perustuvat negatiivisesti vaikuttavat selviytymistavat ilmenevät esimerkiksi auttamistilanteiden valikointina tai kylmytenä asiakkaita kohtaan. Positiivisten opittujen selviytymistapojen myötä auttaja, joka on kokenut elämänhistoriassaan enemmän vastoinkäymisiä voi myös olla vahvempi uupumisprosessin kuormitustekijöitä vastaan. (Nis-

sinen 2007: 93-94.) Jokaisella ihmisellä on persoonallinen oma tapansa ilmaista myötätuntoa sekä kokea empatiaa. Yhtä oikeaa tapaa osoittaa empatiaa ei ole. Ihmissuhteissa on tärkeää tunnistaa oman myötätuntoisuuden vaikutukset omaan hyvinvointiin sekä asiakastyöhön. (Nissinen 2012: 45.)

Sijaistraumatisoitumisen myötä muutokset kokemusmaailmassa ovat pysyviä. Ihmisen kuva maailmasta ja muista ihmisistä muuttuu pysyvästi kärsimyksen myötä. Maailman kuva voi muuttua realistiseksi tai pessimistiseksi. (Nissinen 2007:148.) Sisäisen kokemusmaailman muutokset tähtäävät aina sopeutumiseen hallitsemattomasta tai kaotillisesta olosta; muutokset ovat siis tarpeellisia. (Nissinen 2007: 141.) Haastateltu reflektoi kokemustaan myötäelämisestä ja kohtaamistaan tilanteista auttamistyössä:

”Mäen tiiä onks toi varmaa toi katuelämä ja asunnottomuus ja kaikki on kovettanu jotain itsessä et tota et, on toki, pystyy myötäelää ja muuta, mut tota mäen anna itseni mennä sinne tavallaa -- raskasta niiku ku tajutaan et joku selittää mulle et vittu mut on kidnapattu et mäoon niiku ”joojoo” ku ne sillai kuuluu siihe maailmaan ja mäenno eläny muunlaist elämää ku sit taas ammattilaiset on sillai et herrajumala! Ni sit taas nei niiku tavallaa, seon surullista miten sitä pitää niiku normaalina koska siel vaa tapahtuu niin -- Toisaalata se on joskus hirveen sillaiki et et niiku et ku sen ite näkee et jollai eioo kauheesti toivoo noilla määril kamaa mitä se niiku käyttää ja muuta mut se ehkä et sitä asiaa pystyy kattoo jotenki realistisemmin” H3

Haastateltu kertoo elämänsä kovettaneen häntä. Vaikka teoretisesti empaattisuudesta ja myötäelämisestä työssä ottaa kantaa lähinnä työntekijän roolissa empatian vähenemiseen, tulkitseen sen sopivan sovellettavaksi tutkimukseeni. Siinä missä henkilön sisäiset kokemusmaailmat voivat muuttua auttamistyössä, voivat ne muuttua tulkintani mukaan sijaistraumatisoitumisen takia myös arjessa ja elämässä jokaisella ihmisellä. Useampi haastateltu koki elämänsä kovettaneen heitä. Haastatellut pitivät asiaa osittain hyvänä, koska sen koettiin auttavan raskaassa asiakastyössä siinä mielessä, että kuullut ja todistetut asiat eivät mene ihon alle niin voimakkaasti.

”No aika usein niil on aika rankat taustat totanoin päihdetaustat ja vankilataustat ja kaikki tää et aika usein on semmosii pitkäaikasii jotka sit haluaa, kylästy totanii siihen -- Et kyl nää kaikki on pitkillä taustoilla mitä mä tiiän ja tunnen. Rankoil taustoilla.” H6

Sitaatissa haastateltu kuvailee tietojään muiden vertaistyöntekijöiden elämänsä taustoista. Henkilöllä, jolla on pitkä päihde -ja vankilatausta, voi olla elämässään kokemuksia haavoittumista ja traumaattisista tapahtumista. Vaikeiden tunteiden ja mahdollisesti traumatisoituneiden asiakkaiden kohtaaminen lisää sekundäärisen traumatisoitumisen.

misen ja myötätuntouupumisen riskiä. (Salo ym 2016: 8.) On mahdollista, että vankilatyössä vertaistyöntekijä tai kokemusasiantuntija kohtaa ihmisiä, jotka ovat traumatisoituja. Vankilatyötä tekevän vertaistyöntekijän ja kokemusasiantuntijan uupumisen riski on tulkintani mukaan suuri, koska traumatisoituneiden ihmisten kohtaaminen ja omien mahdollisten traumausten ja haavoittumien mieleen muistuminen samaistumisen myötä lisäävät myötätuntouupumisen ja sekundäärisen traumatisoitumisen riskiä.

8.3 Työssä heräävät tunteet

Yksi haastatteluissa esille noussut teema oli työn herättämät tunteet. Sosiaalialan työssä on normaalia, että asiakastapaamiset ja kohtaamiset herättävät erilaisia tunteita, jotka voivat olla positiivisia tai negatiivisia. Tunnekokemusten avulla ihminen on kykenevä oppimaan ja muistamaan. Ihmisellä on kyky hallita tunteitaan ja niiden laatuun, ilmaisuun, suuntaamiseen ja pidättelyyn on mahdollisuus vaikuttaa tietoisesti. (Sjöroos 2010: 41-43, 52.) Tunteet syntyvät muistijälkien, sosiaalisten kanssakäymisten sekä välittömien tapahtumien tuloksena. Omien tunnereaktioiden tuntemus on hyödyllistä ja se kehittää taitoa arvioida itseään kriittisesti. (Sjöroos 2010: 144-145.) Haastavat eettiset ongelmatilanteet herättävät ihmishuhtelyä tekevissä monenlaisia tunteita, ja mikäli näitä tunteita ei pääse purkamaan, voivat ne jäädä vaikuttamaan mielen päälle ja lopulta tukahdutetut kielteiset tunteet saattavat aiheuttaa erilaisia työhön negatiivisestikin vaikuttavia puolustusmekanismeja (Mäkisalo-Ropponen 2011: 63).

Tunteet voidaan jaotella sekä ensisijaisiin että toissijaisiin tunteisiin. Ensisijaiset tunteet viestivät nykyhetkestä ja ovat luonnollinen reaktio tapahtumaan. Toissijainen tunne tarkoittaa tunnetta johon liittyvät aikaisemmat kokemukset ja ne kehittyvät peittämään sopeutumiseen pyrkivää ensisijaista tunnetta. Kyky säädellä tunteita ja käyttäytymistä antaa erilaisia keinoja ja tapoja valita haluttu ja tarkoituksenmukainen käyttäytyminen, joka on suotuisaa tietynlaisessa tilanteessa. Tunnekokemuksia voivat laukaista sekä sisäiset tekijät kuten ajatukset ja muistot että ulkoiset tekijät esimerkiksi eri tapahtumat tai vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa. Väsymyksen ja uupumuksen taustalla voi olla myös haastavuus tunnistaa omia tunteitaan. (Nurmi 2016: 231-234.)

8.3.1 Tunteiden käsittely työyhteisössä ja vapaa-ajalla

Haastatteluista ilmeni, että kokemusasiantuntijat ja vertaistyöntekijät kokevat monenlaisia tunteita työssään. Haastatellut nimesivät ilon, surun, kiitollisuuden ja turhautumisen

työpäivänä yleisimmin herääviksi tunteiksi päivästä riippuen. Työyhteisön tarjoama sosiaalinen tuki vähentää psyykkistä kuormittuneisuutta, työstressin negatiivisia vaikutuksia ja masennusta (Salo ym. 2016: 9). Haastatelluilta kysyttiin, millaiseksi he kokevat tunteista puhumisen työyhteisössään. Haastatelluista 4 koki työyhteisössä tunteista puhumisen erittäin helpoksi. Näin haastatellut kuvailivat tunteistaan puhumista työyhteisössään:

”No onhan se nyt iha olennainen juttu et pystyy puhuu niist tunteista ja hakee tukee sellasii asioihin niiku tarvii sitä. Et eihä tää homma toimi jossei niist pysty puhumaan” H4

”Mm, nii joo tai sillai että hyvä avata sillai että helpottaa sitte omaa oloa ettei kerää sitä itselleen sisälle sitä asioita että puhuu niitä sitte. Ja tarpeen vaa-tien pyytää neuvooki sitte.” H2

”...he on hirveen aina et et me autetaan tai siis sillai et sun ei tarvii jossetsä halua kohdata tätä tilanneta tai siis sillai ne varjelee mua välil vähä liikaaki mut toisaalta se tuntuu hyvältä et mullo hirveen turvallinen olo täs et et... puhumalla! Joo!” H3

Haastateltujen mielestä tunteista puhuminen ja asioiden purkaminen oli oleellista työssä jaksamisen kannalta. He olivat havainneet puhumisen helpottavan omaa oloa. Yksi haastateltu koki myös turvallisuuden tunnetta kollegojensa huolenpidosta. Kaikki haastatellut listasivat useita tilaisuuksia, joissa voivat keskustella sekä käsitellä tunteitaan. Käytän tässä yhteydessä yksityisyyden suojaamiseksi sanaa tilaisuus tarkoittamaan laajasti työyhteisössä sekä sen ulkopuolella järjestettäviä kokouksia, työnohjausta, palavereja ja muuta vastaavaa. Osa haastatelluista kertoivat käyvänsä työpaikallansa järjestettävien tilaisuuksien lisäksi myös itsenäisesti säännöllisesti tai kokemansa tarpeen mukaan erilaisissa tilaisuuksissa keskustelemassa. Haastattelujen perusteella, kaikilla vertaistyöntekijöillä ja kokemusasiantuntijoilla oli mahdollisuus työyhteisössään purkaa ajatuksiaan työstään ja lähes kaikki pitivät keskustelua tärkeänä sekä hyödyllisenä itselleen. Työn purkaminen ja sen rankkuuden käsitteleminen voi tapahtua arkipäivän pieninä hetkinä kollegoiden kanssa tai työyksikön purkukeskusteluina. Oleellista on, että keskustelujen ajankohdista päästään yhteiseen sopimukseen. Jatkuva tunteista jauhaminen ja impulsiiviset yllättävät tunteenpurkaukset työyhteisössä tai sen ulkopuolella lisäävät kuormitusta. (Nissinen 2012: 44.) Koska työpaikan tarjoamilla resursseilla työnhyvinvointia kohtaan on suuri merkitys työhyvinvoinnin lisäämisen kannalta, tulkitsemme että haastateltujen mainitsemat tilaisuudet toimivat työssä jaksamista edistävästi ja suojaavina tekijöinä myötätuntouupumista vastaan. Työpaikan yleinen henki koettiin viiden haastatellun mielestä mukavaksi. Työyhteisön hyvä

henki ja henkilöstödynamiikka edistävät työssäjaksamista. Kaksi haastatelluista kokivat tunteista puhumisen haastavaksi työyhteisössä ja kuvailivat sitä näin:

”Omista tunteista puhuminen on tosi vaikeeta, et en.. en mielellää. Tai mä peitän aika hyvin ne. Ei jaksa sitä roskaa kaataa enää kellekkää muulle. Kyllä tuolla aina kuuntelee vähän välillä ahdistaa se mutta, mut niiku ku olis omiaki juttuja ni ei jaksas oikee kuunnella.” H1

”Työpaikalla, täällä ku vouhotetaan ristiin rastiin ei oikeen kerkee niihin tunteisiin sil tapaa, okei meil on työnohjaus, se toimii jotenkuten mut seki on nii harvaksee kerran kuussa et tota emmä tiiä” H6

Kaksi haastatelluista kokivat työnohjauksen riittämättömäksi. Haastatellut toivoivat saavansa ohjausta ja apua työn purkamiseen useammin, kuin työnohjaus toteutuu. Yksi haastateltu kertoi toivovansa työnohjauksen tai muun vastaavan työn purku keskustelun olevan kokonaisvaltaista, säännöllistä ja usein toteutuvaa.

8.3.2 Kokemukset väsymyksestä

Haastatelluilta kysyttiin, kokevatko he työnsä uuvuttavan heitä ja kuinka mahdollinen uupumus ilmenee. Haastatellut nostivat esiin työpäivän aikaisen ja jälkeisen väsymyksen. Väsymys voi johtua useasta tekijästä, ja siihen vaikuttavat yksilö, ympäristö ja työ. Yksilötasolla väsymyksen syntyyn vaikuttavat esimerkiksi ikä ja elämäntilanne, ympäristön osalta esimerkiksi melutaso ja työn henkiset sekä fyysiset vaatimukset ja työvuorojen rakenne. (Saarijärvi 2015: 16.) Haastateltujen kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden väsymyksen syntyyn voivat vaikuttaa konkreettisesti esimerkiksi heidän elämäntilanteensa, vuorotyö ja epäsäännölliset työajat, siirtymiset työpäivän aikana eri paikkoihin esimerkiksi vankilan ja toimiston välillä, mahdollisesti päihtyneistä asiakkaista syntyvä työn henkinen kuormittavuus ja työpaikan arjessa mahdollisesti tehtävät fyysiset puhteet liittyen esimerkiksi siivoamiseen tai isojen tavaroiden siirtelyyn. Väsymyksen tunnistaminen voi olla haastavaa ja siihen saatetaan suhtautua negatiivisesti. Väsymyksen tunnistaminen on kuitenkin edellytys sille, että väsymykseen sekä sen tuomiin riskeihin voidaan puuttua erilaisten suojamekanismien avulla. (Saarijärvi 2015: 41-42.) Haastateltu kuvasi uupumista ja väsymystä seuraavalla tavalla:

”Siis et semmone uupumus, et mua ei haittaa nää työmatkat eikä muuta mut et sillo ku mäoon niiku 3 tai 4 päivää viikos töissä nii kyl mä huomaan et mäoon aika hiljane, tai siis semmone et öö.. mäoon ollu nii kauan pois töist et siis ei oo.. ja onhan tää nyt raskas ku tässon näit päihtyneit tekee siitä paljon siis sillai” H3

Haastateltu kertoo työpäiviensä määrästä suhteessa uuvuttavuuteen. Kaksi haastatelluista kertoivat siitä, etteivät pitkän vankila ja päihdetaustansa vuoksi jaksaisi tehdä kahdeksan tuntisia työpäiviä viittä kertaa viikossa. H3 kertoo väsymyksensä näkyvän hiljaisuutena ja mainitsee päihtyneiden asiakkaiden kanssa työskentelyn tekevän työstä kuormittavaa. Päihtyneiden ihmisten parissa tehtävä auttamistyö voi olla raskasta johtuen esimerkiksi päihtyneen arvaamattomasta käytöksestä ja siitä seuraavasta turvattomuuden tunteesta, päihtyneen epäasiallisen käytöksen herättämistä negatiivisista tunteista ja päihtyneiden vaikutuksen alaisuudessa olevan vaikeudesta vastaanottaa tietoa ja olla vuorovaikutuksessa. Päihtyneen henkilön kanssa asioidessa työntekijän on hyvä pysyä rauhallisena, tarkkailla päihtyneen elekieltä ja keskittyä omaan elekieleensä, puhe tapoihin ja ilmaisuihin. (Rantaeskola ym. 2015: 127-130) Työntekijältä vaaditaan siis keskittymiskykyä ja valmiutta huomioida monia seikkoja yhtäaikaisesti päihtyneen asiakkaan kanssa keskustellessa.

”Nii tää niiku, tää että alkaa tekee tätä työtä, nii alussaha tää oli semmone aika haasteellinen juttu että se oli tavallaa ku meni kotia ne alko ne asiat jyllää päässä ja näi niiku että X vuonna ku alotti vankilatyön ni siellä sit sano joku poika et pitkä tuomio jäljellä niise niiku käsitellä se asia niiku oli alussa semmost niiku tosi vaikeeta -- väsymys sitte että saattaa tulla josson paljon keskusteluja päivän aikana ni sit saattaa tuntee itensä väsyneeks ja siten ettei pysty enää ottaa vastaan niiku tavallaa sitä sosiaalista pitkän vankilapäivän jälkeen kuo vankilassa tavannu ihmisiä joku viiskin ni sitte ei pysty enää sitä sun omaa sosiaalisuutta niiku sitte tavallaa haluaa olla vaan iha itteksie sit iltasin et ku nii paljo tulee sitä asiaa kumminki et seo semmone fyysine semmone väsymyksen tunne ja mut se menee päiväs ohi ja sit tietysti seuraava päivä on vähä sillai etto hiljaa, hiljasempi täällä [paikassa] että kuo nii paljo keskustellu erilaisia asioita nii.” H2

”Väsymys on aika konkreettine usein sit ku asiat pyörittää päätä , väsyttää hemmetisti et niiku ei meinaa jaksaa enää niit normaalei juttui sitte työn jälkeen. Et jos töistä pääsee ja sit ei jaksa ku löhöö sohvalle tai ei jaksa ottaa perheen kans osaa mihkää toimintoihi eikä [läheinen] kans eikä mihkää muuhun ni kyl kyl se vaikuttaa kaikkeen” H6

Haastatellut kuvailivat väsymystä kokonaisvaltaiseksi ja konkreettiseksi tunteeksi. Väsymyksen kerrottiin olevan kuitenkin melko lyhytkestoista. Usea haastateltu kertoi tunteistaan siitä, ettei jaksa olla mieluusti sosiaalisesti aktiivisia työpäivän jälkeen.

Ihmissuhdetyössä ei ole tavatonta, että työntekijä kaipaa aikaa, jolloin hänen ei tarvitse antaa itsestään mitään. Rauhoittuminen ja eristäytyminen ovat syytä erotella kuitenkin toisistaan. Jos henkinen kuormittuminen kasvaa ja jatkuu pitkäaikaisesti eristäytymisen tarve kasvaa. Eristäytyessään henkilö kokee työn vaatimuksen kohtuuttomiksi, olemassaolonsa tärkeäksi vain muita ihmisiä varten ja henkilön sosiaaliset suhteet ja harrastuk-

set vähenevät. Eristäytyminen on yksi myötätuntostressin ja uupumisen merkeistä. (Nissinen 2012: 89-90.) Väsymys ja uupumisen tunne voivat olla myötätuntuupumisen hälytysmerkki, mutta se on myös tavallinen reaktio kuormittavaan työhön. Sitaaateissa haastatellut kertovat väsymyksestään:

”Väsymyksenä. Kotona on pahalla päällä ja jää sillai mieltii. Eioo oikee niiku..[läheinen] sanoo et sullei oo taas kaikki muumit laaksossa. Vastaan et ei taida olla tänää. -- Rupee kattoo jotai ohjelmaa ni nukahtaa kesken kaiken siihe, iha niiku semmosessa tiedottomassa tilassa menee. Ärsyttää kaikki, pienetki asiat, kyl se näkyy sillee.” H1

”Mm, no kyl jos oikee rankka päivä on ollu nii kyl sillee ehkä se yleine ryytymys on semmone , et koko kroppa on iha loppu niiku että ei pelkästää pääkoppa et semmone aika voimaton olo tulee sillee itelle -- Seo varmaa yleisenä väsymyksenä ilmenee, et kylhä mä koen et se uuvuttaa välil aika paljonki ja mulla se purkautuu aika useesti sit migreeninä tai jonain muuna et josseo ollu jotenki tosi uuvuttavaa tai jotai tai josso ollu paljo sellast stressii -- Et tota sanotaan et tulee uniin ja ehkä kaikkein eniten ne vie yö unet. Et tota nii, mä teen tätä kuitenkin nii täydäl sydämellä” H4

Haastatellut kertoivat siitä, että heidän väsymyksensä saattaa vaikuttaa joskus välillisesti perheen jäseniin ja ystäviin. Tämän kerrottiin näkyvän esimerkiksi kotona huonolla tuulella olemisena, kotiaskareiden välttelynä tai tekemättä jäämisenä ja haluttomuutena osallistua perheen yhteiseen tekemiseen aktiivisesti. Haastatellut nostivat esiin fyysisinä oireina työstä johtuen väsymyksen, ärtymyksen, päänsäryn, eristäytymisen ja unihäiriöt. Nämä kaikki ovat myötätuntuupumisen oireita. Johtopäätöksiä myötätuntuupumisesta en voi tämän perusteella tehdä, koska tutkimukseni ei selvitä laajemmin myötätuntuupumisen merkkejä yksilötasolla tai esimerkiksi kyseisten reaktioiden ja tuntemusten kestoa suhteessa työsuhteen keston. Ärtymys, unihäiriöt ja päänsärky ovat myös tavallisia stressin oireita. (Stressi 2018.) Työntekijän stressihormonien taso kasvaa ja parasympaattinen ja sympaattinen hermosto aktivoituvat kun hän kokee psyykkistä stressiä. Mielen kuormittuessa keho päätyy ylivirittyneeseen tilaan. Stressistä johtuvat fyysiset reaktiot ovat selitettävissä neurologisten systeemien sekä aivojen toiminnan kautta. (Nissinen 2012: 44,173.) Haastattelujen pohjalta tulkitseen, että haastateltavat kokevat stressiä työssään, joka aiheuttaa mahdollisesti muihinkin tekijöihin yhdistettynä väsymystä, uniongelmia, eristäytymistä sekä päänsärkyä. Nämä edellä mainitut väsymyksen tunteet ja oireet voivat muihin altistaviin tekijöihin yhdistettynä lisätä myötätuntuupumisen riskiä.

Oireisiin puuttumisen kannalta on tärkeää että väsymys sekä erilaiset fyysiset oireet ja reaktiot osataan tunnistaa ja sanoittaa. Kun henkilöllä on sanat kuvata tunteitaan ja reaktioitaan sekä hän on havainnut ne olemassa oleviksi, kykenee hän halutessaan keskustella asiasta muiden ihmisten kanssa ja hakeutua tarpeen vaatiessa lääkäriin tai muun tuen piiriin. Tärkeää olisi päästä tilanteeseen, jossa väsymystä kokeva ihminen ymmärtää omat rajansa silloin kun uupumus, väsymys ja muut fyysiset oireet ovat niin voimakkaita tai pitkäkestoisia että ne haittaavat normaalia elämää. Se, että haastatellut tunnistavat väsymyksensä sekä siitä johtuvat oireet työperäisiksi suojaa myötätuntouupumiselta.

8.3.3 Kokemukset turhautumisesta ja riittämättömyydestä

Yksi myötätuntouupumiselle altistavista tekijöistä on kokemus rajallisuudesta sekä kyvyttömyydestä elämän raadollisuuden ja julmuuden edessä. Turhautuminen ja epätoivon tunne saattavat muuttua hallitsevammaksi kuin usko paremmasta ja tulevaisuudentoivo. Kuormitusta lisää tieto ja ymmärrys autettavan rajallisista voimavaroista, projisointi ja autettavan voimakkaat emotionaaliset tarpeet saattavat ylittää auttajan voimavarat. (Nissinen 2007: 65-66.) Myös kokemus omien vaikutusmahdollisuuksien puuttumisesta lisää työstressiä. Sosiaalialalla auttajien stressi syntyy asiakastyön haasteiden lisäksi palvelujärjestelmän kehitykseen liittyvien tekijöiden seurauksena. Työyhteisössä syntyy stressiä, kun yhteiskunnallinen ja poliittinen järjestelmä ei näe auttamistyön todellisuutta ja auttajille aiheuttamaansa stressiä. (Nissinen 2007:41-43.) Seuraavassa lainauksessa haastateltu kuvailee kokemuksiaan turhautumisesta sekä tilanteesta, jossa hän kokee ammatilliset mahdollisuutensa rajallisiksi:

”Jos on kyse jostai ihmisest että mä nään ja tiedän et se niiku yrittää olla selvinpäin ja muuta ja sit yhteiskunta potkii sitä päähän kaikel mahollisella tavalla sit oot niiku tällee peukalot keskel kämmentä nii, tulee itelle sillee toivoton olo ja koittaa siin päänsä puhki miettii et miten vittu mä voim jeessaa sitä, kuei löydy vaan mitää vastausta ja omaa kukkaroo on iha turhaa avata kuo seo loputon suo kumminki nii, neo semmosii et sitä jää niiku himaski miettii sitä samaa asiaa et niiku ei vittu että mites sitä vois jeesaa että, sillo on takki tyhjä yleensä” H4

Mikäli työ ei etene toivotulla tavalla, lisää se turhautumisen tunnetta ja saattaa synnyttää epäilyksiä omasta ammatillisuudesta. Riittämättömyyden tunne voi pitkittyessään ylläpitää ja voimistaa loppuun palamista. (Nissinen 2007: 29-30.) Stressin syntymiselle olennaista on henkilön tulkinta tilanteen hallittavuudesta sekä arvio ratkaisumahdollisuuksista. Autettavien moninaiset ongelmat sekä monitasoinen avuntarve voivat tuntua

kohtuuttomilta auttajalle. Työorganisaatiolla sekä auttajalla itsellään ei välttämättä ole kykyjä vastata autettavan tarpeisiin. Työntekijän voimavarat, työn ilo ja luottamus omaan ammattitaitoon vähenevät, kun työrooliin kohdistuvat odotukset ovat korkeat. (Nissinen 2007: 37-41.) Sitaateissa haastatellut kertovat turhautumisen ja avuttomuuden tunteista työssään:

”Ja semmost välil avuttomuutta ku ihmine niiku valehtelee suu vaahdos niiku et et tota jos mä retkahdan et et emmä sit retkahda vaan mä vaan haluun käyttää kamaa siis mikä on sama mut sellane niiku et älä vittu jauha tollast paskaa mitä o itekki niiku tehny, mut semmone just et välil tulee tosiaa sellane avuton, avuton olo et. -- Joskus on vähä väsyny ku.. tai just niiku semmost etton tehny toisen puolesta kaikkos ja ja sit tota kaikki kosahtaaki niiku johonki, nii onha se niiku semmost etto välil niiku etet voi vittu kui turhaa tää duuni on - - Nii nii tota mut raskaimmat on tietenkki siis et meijä asiakkait on kidnapattu ja raiskattu ja hakattu ja ne kyl on niit niit kamalampii ja se väkivalta mikä tuol kadulla on ku säoot asunnoton ja niiku semmone tavallaa pelko asiakkaitten puolesta niitton niiku monta nii kyllähän se, ja just semmone niiku toivottomuus ja semmone et ja joittenki kohalla se tavote on yksinkertasesi sitä et se yritetää pitää hengis huomiseen. -- Et semmone pikkune toivottomuus täs on niiku.”H3

”Ehkä ne ku että ei niiku, ei pysty auttaa, ni ei vaa pysty auttaa jotaki.. mm.. Neo vähä raskaita semmoset -- Vähä semmone turhautunu ja semmone. Mä tiian se iha hyvin kuo ite oottanu oikeuden käyntiä et tää kaatuu tää juttu iha varmasti ja sit sei kaadukkaa ja masennus siitä tulee.” H1

”Alussa se herätti semmosta tietysti otti itteensä siitä niiku vähä semmosta tuli et miten toi nyt saa noi asiat järjesty.” H2

Sitaateista käy hyvin ilmi työtilanteet, joissa haastatellut kokevat toivottomuutta ja turhautumista pettymysten ja epäonnistumisien takia. Esimerkiksi päihdetyössä asiakkaiden ongelmat ja avuntarve voivat olla moninaisia, mikä luo auttajalle haastetta. Päihderiippuvuus pitää sisällään fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen riippuvuuden. Vakavan päihderiippuvuuden taustalla on usein monimutkainen syiden vyyhti ja koska riippuvuus on moniulotteista, on päihderiippuvuudesta toipuminen vaikeaa. Riippuvuuden ilmiön syvempi ymmärtäminen auttaa työntekijää käsittämään päihderiippuvaisten maailmaa paremmin. (Holmberg 2010: 40-43) Työ päihderiippuvaisten kanssa voi pitää sisällään onnistumisen sekä epäonnistumisen tunteita. Toipumisesta huolimatta retkahdaminen eli päihdeiden käyttöön palaaminen lyhyeksi tai pidemmäksi aikaa on yleistä (Holmberg 2010: 53). Työntekijä saattaa kokea epäonnistuneensa tai ammatilliset kykynsä huonoiksi todistaessaan pettymyksiä. Sitaatissa haastateltu kuvailee epäonnistumisia työn varjopuoleksi:

”Semmoset pettymykset ehkä siihe et tota et asiat ei aina mee iha niiku suunnitellaan mut toisaalta seon tän työn, työn yks varjopuoli tottakai et niiku aika

pieni prosentti onnistuu loppupeleis tottakai mut tota ne palaa takasin ja sit yritetään uudestaan. Et neo niiku ne epäonnistumiset ne kaikkein raskain juttu niissä.” H5

Haastatteluista ilmeni, että pettymykset ja epäonnistumiset koettiin työnluonteeseen kuuluviksi asioiksi. Kaikki haastatellut kertoivat epäonnistumisien olevan myös kaikkein raskainta työssään.

8.3.4 Kokemukset onnistumisista ja työnilosta

Auttamistyöstä ei seuraa aina uupumista ja työarkea piristävät myös iloiset onnistumisen kokemukset. Auttajat jaksavat raskasta työtä pidempään uupumatta, kun työn tyydyttävät puolet ovat tasapainossa kuormittavien tekijöiden kanssa. (Nissinen 2007: 45.) Kun auttaja tiedostaa työnsää positiivisen annin, kehittyä ammatti-identiteetti myönteisesti. Maailmankuva ja arvot vahvistuvat sekä itsetuntemus lisääntyy onnistumisien kuvaamisen myötä. Työtyytyväisyyden keskeisimmät elementit ovat sosiaalinen tuki ja kestävyys. Kestävyys pitää sisällään ammatillisen hallinnan tunteen, sitoutumisen tavoitteisiin ja tunteen siitä, että ongelmat ovat haasteita. Sosiaalinen tuki tarkoittaa sekä työelämän että yksityiselämän ihmissuhteiden tarjoamaa tukea. (Nissinen 2007:80-81.) Kun työntekijä kokee työnsä mieluisaksi, palkitsevaksi sekä elämänhallintaa tukevaksi, työ tukee hyvinvointia (Nissinen 2012:76). Haastatellut kuvailivat onnistumisen tunteita työnsä parhaimmiksi asioiksi. Autettavien eteenpäin menemiset ja onnistumiset koettiin eniten iloa ja työn tyydyttävyyttä lisääviksi tekijöiksi. Yksi haastateltu kertoi myös kokevansa kiitollisuutta pienistä asioista työssänsä ja nauttivansa uusien kokemusten jakamisesta autettavien kanssa. Seuraavissa kappaleissa haastatellut kuvailevat parhaita hetkiään ja onnistumisen kokemuksiaan työssään:

”Ihmine joka on niiku ollu vaikka useita vuosia vankilassa palaa niiku vankilasta suoriltaan suorille teille normaaliin tai lähtee elää niiku sitä normaali elämää nii sit ku huomaa ku seon alussa tosi sekasin niistä asioista ja sitku huomaa vähän ajan päästä sen et niiku et se rupee tajuamaan ja hiffaa miten nää asiat menee ja se rupee tekee ite niitä asioita oikeinnii , se tuottaa iloo paljon. Näkee niiku sen kehityksen” H5

”No semmoset ku ihmiset, öö no kaikist ilosint onse ku se ei enää tarvii meitä, niiku. Et niisso sellane surullisuus ja ilisuus niiku samassa, ja onhan se iha, niiku hiton hienoo ku asiakas tajuu itekki et ei täst tuu mitää ja pääsee kouluun tai menee töihin ja saa asunnon. Ku täs jotenki, mäoon ainaki hyvin pienist asioist kiitollinen, niiku just asiakkaiden puolesta ja just semmone et mummielest se pitää sanoo myös et hei et ja mää yleensä sanoisin et vitun hienoo, sit ku mä saan käyttää tätä kieltä niiku, et oon tosi ilonen niiku sun puolest et, semmoset onnistumiset ja eteenpäin menemiset” H3

CoPassion hanke on kehittänyt termin myötäinto. Sillä pyritään kuvaamaan myötätuntoista innostukseen sekä intoon vastaamista. Myötätunto ja myötäinto ovat yhteydessä muun muassa työtyytyväisyyteen, työmotivaatioon ja sitoutumiseen, myönteisiin tunteisiin, työhyvinvointiin, kunnioittavaan keskustelukulttuuriin sekä vähentyneeseen työuupumisen riskiin ja stressiin. (Pessi, Seppänen, Grönlund, Paakkanen, Spännäri 2017: 56-57,70.) Onnistumisen kokemukset ja niistä iloitseminen toisen puolesta lisäävät työhyvinvointia ja toimivat suojaavina tekijöinä myötätuntuupumista vastaan.

”Näkee sen kaverin niiku et se voi hyvin niiku että se jaksaa lähtee tonne ja neo sitä. Ja vankilassa ku tapaa ni sitten että se, että se tapaaminen on onnistunu niiku ku että tapaa yksilöllisesti kaveria nii ku se tulee seuraavan keran nii sit tietää ainaki onnistuneensa, seo niiku ottanu tästä vähä sillai että haluaa ruveta työstää niiku omia asioita.” H2

”Niiku joskus käyny vankilassaki puhumassa nii, nii nii, jälkeempäin on saanu kuulla et ne otti niiku esimerkiks tai malliks se tuntu aiva uskomattomalt että minä! Mitä varte? Et ku säoot selvinny tosta, ku säoot kummiski nii pitkää ollu pois, ni se tuntu hyvälle.” H1

Sillä, miten auttaja kokee saavuttavansa työn tavoitteet ja voivansa vaikuttaa autettavan tilanteeseen on merkitystä myötätuntuupumisen syntyyn. Kuten sitaateista käy ilmi, ei auttamistyö ole pelkästään kuormittavaa, ja työn ilo ja työtyytyväisyys ovat osa auttamistyötä. Positiivisella palautteella on voimaannuttava vaikutus ihmiseen. (Nissinen 2007: 78-79,234.) Haastatellut saivat positiivista palautetta työstään ja havaitsivat onnistumisia työn tulosten kautta. Tulkitsemme, että haastatellut tunnistavat työn positiiviset puolet, osaavat iloita onnistumisista ja kokevat voivansa saavuttaa työnsä tavoitteita. Nämä tekijät toimivat haastateltujen vertaistyöntekijöiden sekä kokemusasiantuntijoiden työssä suojaavina tekijöinä myötätuntuupumista vastaan sekä työhyvinvointia edistävinä tekijöinä.

8.4 Ammatillisen roolin rajaaminen ja työskentelyn reflektointi

Haastatellut kuvailivat työn rajaamisen osaamista tärkeäksi. Työn laadun ylläpitämisen vuoksi, on tärkeää että auttaja kykenee tunnistamaan raskaan tunnelman, mutta jäämään samalla erilleen voimakkaasta tunneilmapiiristä. Oman hyvinvoinnin kannalta on tärkeää osata suojautua ihon alle menevältä empatialta. Tunteiden kontrolli on välttämätöntä joissakin ammatillisissa tilanteissa. (Nissinen 2012: 40-43.) Käsittelen ammatillista rajaamista sekä oman työskentelyn reflektointia samassa kappaleessa, koska koen työn rajaamisen liittyvän osittain myös oman työskentelyn reflektointiin. Nämä molemmat

asiat esiintyivät useasti yhdessä haastattelujen kertomuksissa. Kaksi haastatelluista kokivat työn luonteensa kokonaisvaltaiseksi. Seuraava sitaatti kuvastaa hyvin kokemusta työajasta:

”Pää on töissä koko ajan eli kavereide asioita jauhaa 24/7 mullo ollu niiku työpuhelin päällä siit lähtien ku mäoon sen joskus aikoinaa saanu -- tään tunteella tehtävää duunii, ei tätä tehä rahan takii” H6

Kaksi haastateltua kuvailivat työnsä olevan niin kokonaisvaltaista, että se vie kaiken ajan. Tulkintani mukaan, he kuvailivat nimenomaan työn luonnetta ottamatta tässä vaiheessa kantaa työn raskauteen suhteessa työn kokonaisvaltaisuuteen. Työn kokonaisvaltaisuus nähtiin tulkintani mukaan olevan peräisin omistautuneisuudesta työlle ja omasta halusta ja kiinnostuksesta tehdä sitä. Vahva omistautuneisuus työlle voi suojata uupumiselta. Työnantaja ei haastattelujen perusteella vaatinut työajan ulkopuolista työskentelyä. Työtänsä kokonaisvaltaiseksi kuvanneet henkilöt kertoivat myöhemmin haastattelussa myös kokevansa työstä johtuvaa väsymystä. Tulkintani mukaan työn kokonaisvaltaisuudella ja työstä johtuvalla väsymyksellä voi olla yhteys toisiinsa.

Uupumista ennaltaehkäisee työn ja vapaa-ajan selkeät rajat. Vuorovaikutus ja ihmissuhteet suojelevat auttajaa maailmankuvan vääristymiseltä ja identiteetin haavoittumiselta. Harrastukset ja sosiaalinen verkosto antavat kokemuksia itsestä. (Nissinen 2007: 200.) Vaikka työssä kohtaa elämän julmuutta, on tärkeää muistaa, että elämässä ja ympäröivässä maailmassa on myös paljon hyvää. Kun auttaja huolehtii henkilökohtaisen elämänsä ihmissuhteista, sisäinen tasapaino pysyy paremmin yllä ja elämän realiteetit palaavat. Tasapaino elämän eri alueilla vahvistaa auttamistyötä tekevää. (Nissinen 2007: 81-82.) Kysyttäessä haastatelluilta heidän kokemustaan ammatillisesta roolistaan auttajana he korostivat työntekijän roolissa pysymistä, työn rajaamista sekä oman toipumisen merkitystä. Alla olevasta lainauksesta käy ilmi ajattelun ja tunteiden empatian välille löydetty työskentelyote sekä kuvaus työn rajaamisesta:

”Mut emmä kuitenkaa työn puolest voi tietsä niiku mennä liia mukaan niihi asioihin niiku kuitenki sillee et asiakas huomaa sen et mä tajuan mitä hän tarkoittaa. -- mä osaan sen rajata, et kummä tost lähden töistä niin mul jää työt niiku tänne ja ku meen himaan mullei oo siel työt tavallaa mukana enää” H5

Haastateltu pohdiskelee oman toipumisen merkitystä työssäjaksamisen kannalta:

”Et tietenki se ammattitaito kasvaa mut mä puhun siit niiku kokemusasiantuntijan ammattitaitona, en ammattilaisena. Et siinäki, mut joo. Mut sei välttämättä

oo voimavaraa jos tähä alkaa liian nopeesti. Et seo hirveen tärkeet se oma toipuminen.”H3

Kokemus työn mielekkyydestä sekä motivaatio kehitykseen työn haasteiden avulla ovat voimavaroja uupumista vastaan. Uupumiseen voidaan vaikuttaa työtehtävien reflektoinnilla ja tietoisuudella siitä, että työn merkityksellisyys voimistuu. Kaikki työelämän raskaat tilanteet eivät ole tarpeellisia, mutta haastavien ja vaikeiden tilanteiden avulla voi työntekijä kasvattaa ymmärrystä ihmisestä, elämästä ja itsestään ja kääntää rasitteet voimavaroiksi. On tärkeää, että auttaja on tietoinen työn emotionaalisesti kuormittavista tekijöistä ja ymmärtää negatiiviset tunteet työhönsä kuuluviksi. (Nissinen 2007: 190-191.) Opiskelu ja tiedon lisääminen ovat yksi myötätuntostressin säätely keinoista ja myötätuntouupumiselta suojaava tekijä. Tiedon lisääminen henkisestä kuormituksesta sekä käsitteiden ja kuvaustapojen oppiminen auttavat säätelemään myötätuntostressiä. Ammatillisuuden vahvistaminen ja opiskelu suojaavat emotionaalista kuormittumiselta. (Nissinen 2012: 151-154.) Haastatellut reflektoivat omaa toimintaansa, työrooliaan ja jaksamistaan:

”Mäen hypi noitte ammattilaisten myöskää varpaille et he hoitaa sen oman osa ja se et se pitää löytää tavallaa just se oma rooli et jos mä rupeen alkaa leikkii psykologii nii.. jotkut kuvitelee et ku tulee tuolt Keijo koulutuksesta tai jostai et niiku et ammattilaiset eioo mitään ja sitä näkee aika paljon et se tavallaa et ihmiset alkaa ehkä vähä liia nopeesti tähä kokemusasiantuntijuuteen ku se oma toipumine on täysin keske -- tarvitaan tätä duunii, mut et siihe on hyvä tosiaa jollai taval vähä kouluttautuukki, koska sitä helposti varmaa itekki olis sillo vuoden kahden jälkeen just et mä tiedän kaiken ja jotenki sellane putkiaivo et siit tulee niiku et sä teet väärin asioit ja näkee vaan sen oman polun -- et et jatkuvastihan mä noilt kysyn ja kaikkee et käyttäydyinks mä nyt hyvin tai siis et oisko mun pitäny tehdä jotai niiku toisin ja yritän niiku kehitty” H3

”Mut sitte taas ku me ollaa täällä jaettu sitä tietoo ja näin ni sit on tavallaa pystyny niiku menee eteenpäin niissä asioissa. Tänä päivänä se menee vähänniiku että tää on työ mulle ja myös siitä saa ittellee semmmosta niiku tarvitsemaa juttua että -- kyllä tää vaatii ne omat veronsa sitte että en usko että eläkeikään asti sitte että kyllä seo sitte se oma aika tulee jossai vaiheessa täytee ja haluaa vähä sitä ittelleenki myös muistaa se oma jaksaminen ja mitkä on tärkeitä asioita ja niitä tulee sit pohdittua myös” H2

H3 nosti haastatteluissa esille oman työssä kehittymisen halun. Hän koki koulutuksen lisäävän kokemusasiantuntijan ammattitaitoa ja piti kouluttautumista ja opiskelua tärkeänä työn teon kannalta.

Oman työskentelyn pohdiskelun lisäksi auttajan olisi hyvää jakaa työyhteisössä asioita, jotka hän kokee merkittäviksi työskentelynsä kannalta. Auttajan tarina on merkityksellinen ja osa ammatti-identiteettiä. Työntekijän päätettäväksi jää se, mitä henkilökohtaisia

asioita hän haluaa jakaa ja kenen kanssa. (Nissinen 2007: 201-202) Itselleen omaksutulla ammatti-identiteetillä ja työroolilla on vaikutusta reagoititapaan kärsimykselle altistuessa. On mahdollista, että työntekijä näkee ihanne roolin auttajan tyynenä ja reagoimattomana henkilönä. Tällaisessa tilanteessa tunnereaktiot saattavat jäädä työntekijän sisimpään, kokemusten käsittely vaikeutuu ja tunnereaktiot saattavat aiheuttaa häpeää tai ammatillista itsesyytöstä. (Nissinen 2007: 66.) Auttamistyötä tehdään omalla persoonalla, ja jokaisen auttajan on pohdittava ja löydettävä itsellensä sopiva ammatillinen rooli ja tapa työskennellä. Kun auttaja kykenee etäisyyteen sekä läheisyyteen, tunneilmapiiri ei kuormita liikaa (Nissinen 2012: 43). Sitaateissa haastatellut kuvailevat työnsä rajamista sekä ammatillista rooliaan:

”Se et seo varmaa menny siihe et ku tekee ja tekee ni tulee se tottumus työhön, et ei siinä muuta oikeen että pystyy käsittelee. Ei mun tarvi käsitellä niitä asioita, että emmä voi ruveta toisten asioita päässäni tunteita käsittelee et ja näin et seon mun vaan tehtävä se, hyväksyttävä se et mäoon työnteijä ja seo niiku asiakas -- tapaan paljon ihmisiä ja uskoisin että jos mä rupeisin niitä murehtii niin sitte mäen pystyis tekee tätä työtä” H2

”Mä koitan sillä tavalla sen et oman tunteen jättää sinne taka alalle, pystyn keskittyä siihe asiakkaaseen” H4

”Monet nää asiat niiku mitkä on hirveen raskaita nii tota, mä monta kertaa luulen just sillai et ammattilainen voi ottaa sen vielä raskaammin ku mä. Ku mä tiedän sen et et se asiakas on halunnu päästä kaikest paskast eroon, mut seon niin vaikeeta niiku et must tuntuu et ammattilaine jotenki ajattelee sen et hei tääon nyt mun vika et mun ois pitäny pystyy enempään mut mä niiku tiedän sen omalt kohdaltani et et jossei ihmine oo valmis tekee aivan kaikkee nii se ei sielt pääse pois. Sen on oltava valmis muuttaa paikkakuntaa, tekee kaikki tämmöset jutut nii sillon, nii sillon tota sen tajuaminen et mäen ois voinu tehä enempää nii on jotenki kokemusasiantuntijalle jotenki henkilökohtasesti helpompaa” H3

Sitaateista käy ilmi työntekijöiden tavat rajata työtänsä sekä tunteiden ja ajattelun empaattinen reflektointi ja ammatillinen erillisuus, joita käsitelin laajemmin aiemmissa kappaleissa opinnäytetyössäni. Lainaukset tuovat esille edellä mainittujen asioiden lisäksi sen, että haastatellut osaavat sanoittaa ja kuvailla työskentelytapojansa: oman työskentelyn reflektointi auttaa työntekijää kasvamaan ammattilaisena sekä kehittämään itseänsä. Vaikka empatian merkitys auttamistyössä ja asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää, haastatellut nostivat esille ammatillisen otteen merkityksen työotteessaan. Haastatellut kokevat tärkeäksi sen, etteivät työntekijän omat tunteet saa tulla esteeksi työn tekemiselle. Sitaateissa H2 korostaa sitä, että autettavan tunnekokemuksiin ei pidä kiinnittyä

liikaa, jotta auttajasta ei tulisi autettavaa. Haastatelluista viisi kuudesta kertoivat rajaa- vansa työtänsä sekä kiinnittävänsä huomiota asiakastilanteissa asiakkaaseen samais- tumiseen ja tunteidensa hallintaan. Sitaattien pohjalta tulkitsen, että haastatellut ovat löytäneet ammatillisen roolin ja tavan olla asiakastyössä, jossa he kykenevät itsellensä sopivaan ammatilliseen erillisyyteen sekä kontrolloimaan empatiaansa tilanteen niin vaa- tiessa. Nämä tekijät toimivat suojaavina tekijöinä myötätuntouupumista vastaan.

Haastatelluilta kysyttiin, minkälaisia tapoja heillä on rentoutua vapaa-aikansa. Neljä kuudesta haastatellusta nostivat esille liikunta harrastuksen vapaa-ajalla työpäivästä pa- lautumisen keinoksi. Myös ystävien tapaaminen ja luonnossa liikkuminen mainittiin va- paa-ajan rentoutumista lisääviksi harrastuksiksi. Yksi haastateltu kertoi pyrkivänsä teke- mään asioita, jotka eivät muistuta häntä työstä millään lailla.

”Yeensä vedän jonku hirveen treenin kyl ne siit lähtee ja sit et just on se pu- huminen” H3

”Mut sit siihen on löytäny semmosen että pääsee siitä just sen puhumisen avulla pääsee niiku yli sitte tota omie harrastusten kautta tulee semmosta niiku sitä jaksamista lisää niiku -- Joo liikunta” H2

”No mä treenaan jonku verran ja fillaroin ja kävelen ja pelaan pleikkarilla ja tälleenäin et mä yritän kaikkee mahollist sellasta tehä mikä ei liity työhön mil- lää tavalla” H4

”Et noi aamulenkit on just hyvii niis saa vähä nollattuu päätä mut ei, ei työpai- kal sitä pysty hoitaa” H6

Liikunta edistää terveyttä ja tukee hyvinvointia. Liikunta ennaltaehkäisee useiden sai- rauksien syntymistä, lisää henkistä hyvinvointia, työssäjaksamista sekä vähentää lie- vää masennusta. (Liikunnan terveysvaikutukset n.d)

9 Johtopäätökset

9.1 Myötätuntouupumiselta suojaavat tekijät

Tutkimukseni perusteella yhdeksi merkittävimmäksi suojaavaksi tekijäksi myötätuntouu- pumiselle nousi vertaisten sekä kokemusasiantuntijoiden elämänhistorian vaikutus aut- tamistyössä. Haastatellut kuvailivat paljon tilanteita, joissa kokivat samaistuvansa asiak- kaan tilanteeseen ja nostivat samaistumiseen liittyvät kokemukset useissa kohdissa

esiin haastattelun aikana, vaikka siihen liittyen en olisi esittänyt suoraan kysymystä. Samaistuminen koettiin hyväksi asiaksi. Vertaiset ja kokemusasiantuntijat pitivät oman esimerkin näyttämistä tärkeänä ja työtään merkityksellisenä. Kaikki haastatellut kertoivat elämänsä historian olevan voimavara auttamistyössä. Oman elämänsä historian katsottiin tuovan motivaatiota ja itsevarmuutta työhön, sekä auttavan ymmärtämään asiakasta paremmin. Oma vankilatausta nähtiin myös työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksen syntymisen kannalta merkittävänä tekijänä auttamissuhteessa. Haastattelujen pohjalta tulkitseen usean haastatellun kokevan myötätuntotyydytystä; myötätuntostressin positiivisen tilan, jossa he kokevat työssään ammatillisuutensa riittäväksi ja itsensä osallisiksi autettavan tragedian jakamiseen ja auttamiseen. (Nissinen 2012: 28-29.)

Työpaikan tarjoamalla tuella työntekijöiden työhyvinvoinnin edistämiseksi on suuri merkitys uupumisen ehkäisyssä (Nissinen 2012: 142). Tutkimuksessa kävi ilmi, että haastateltavat saivat työpaikaltaan tukea ja osa ohjautui itsenäisesti avun piiriin mikäli kokivat sen tarpeelliseksi. Työpaikan tarjoama työnohjaus ja muu keskustelutuki koettiin sekä riittäväksi että riittämättömäksi. Sain vaikutelman haastatteluista siitä, että työpaikan tarjoama tuki ei ollut riittävää suurimmalle osalle haastatelluista, minkä vuoksi moni koki tarpeelliseksi hakeutua itsenäisesti tuen piiriin työajan ulkopuolella. Työpaikan tarjoama tuki uupumisen ehkäisyssä toimii suojaavana tekijänä myötätuntouupumista vastaan vertaistyöntekijöillä ja kokemusasiantuntijoilla. Neljä kuudesta haastateltavasta mainitsivat myös liikunnan vapaa-ajan stressin purkamisen muodoksi. Myös ystävien tapaamista ja luonnossa liikkumista pidettiin rentoutumisen keinoina. Nämä tekijät suojaavat uupumiselta, antavat työntekijöille työn ulkopuolisia identiteettiä vahvistavia kokemuksia ja lisäävät hyvinvointia.

Tulosteni mukaan itsereflektio, oman työskentelyn ja tunteiden havainnointi oli kaikilla haastatelluilla osa työskentelytapaa. Vertaiset ja kokemusasiantuntijat kokivat työn rajaamisen tärkeäksi ja oleelliseksi osaksi auttamistyötään. Haastatelluista 4 kertoivat ammatillisesta erillisyydestä ja omien tunteiden taka-alalle jättämisestä auttamistilanteessa. Kaksi haastatelluista kuvailivat työtänsä kokonaisvaltaisemmaksi. Ammatillinen erillisyys toimii suojaavana tekijänä myötätuntouupumista vastaan. Haastatellut tiedostivat ammatillisen roolinsa vertaistyöntekijänä ja kokemusasiantuntijana. Rajojen kunnioittamista voidaan kutsua sosiaalisesti älykkyudeksi. Esimerkiksi jämäkkyys, emotionaalinen itsetietoisuus ja itsearvoisuus ovat sosiaaliseen älykkyYTEEN liittyviä taitoja. Omien rajojen ja roolien hallitseminen on oleellista hyvinvoinnin kannalta. Yksityiselämän ja työn sekä

työajan ja vapaa-ajan erottaminen on tärkeää oppia. Nämä taidot ovat yhteydessä mielenterveyteen sekä jaksamiseen. (Sjöroos 2010: 112-115,142.) Haastatteluissa nousi esille useita työn iloa herättäviä tekijöitä, joista merkittävimpänä autettavien onnistumisien todistaminen. Eteenpäin menemisien ja onnistumisien kokemukset lisäävät työn mielekkyyttä ja vahvistavat auttajan ammatti-identiteettiä. Nämä kokemukset toimivat suojaavina tekijöinä myötätuntouupumista vastaan. Haastattelujen perusteella, oman työskentelyn ja tunnereaktioiden reflektointi, ammatillinen rajaaminen sekä ammatti-identiteettiä koskeva pohdinta toimivat suojaavina tekijöinä myötätuntouupumista vastaan vertaistyöntekijöillä ja kokemusasiantuntijoilla. Työyhteisössä tunteista puhuminen ja tilanteiden purkaminen koettiin 4 haastatellun mielestä helpoksi. Työyhteisö tarjosi haastateltujen mukaan tukea vertaisille ja kokemusasiantuntijoille, mikä suojaa myötätuntouupumiselta.

9.2 Havainnot työn kuormittavuudesta

Opinnäytetyöni haastatteluissa ilmeni, että omien elämänhistorian kokemusten mieleen muistuminen työn ohessa koettiin välillä uuvuttavaksi. Neljä haastatelluista kertoivat omien ystävien ja tuttujen kohtaamisen sekä heidän tarinoidensa ja haasteidensa kuulemisen ja tietämisen raskaalle. He kokivat, että tuttujen kohdalla työskentely oli raskaampaa ja kyseiset tilanteet ja tarinat saattoivat vaivata työpäivän jälkeenkin. Yksi myötätuntouupumiselle altistava tekijä vertaistyöntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden työssä on tutkimukseni pohjalta omien muistojen aktivoituminen asiakkaaseen samaistumisen myötä. Uupumisriskiä lisää huomattavasti myös voimakkaampi samaistuminen asiakkaaseen, jos autettavan ja auttajan tarinoissa on yhteneväisyyksiä. Oletan, että kokemusasiantuntijoilla ja vertaistyöntekijöillä on perus työnkuvansa vuoksi joskus asiakkaita joiden tarinat muistuttavat heidän omiaan, koska työtä tehdään oman kokemuksen pohjalta samanlaisia tilanteita läpi käyvien ihmisten avuksi. Traumojen aktivoituminen sekä asiakkaan ja työntekijän elämäntarinoiden yhteneväisyydet voivat lisätä uupumisen riskiä (Nissinen 2007: 92-93).

Haastatelluista 3 mainitsivat oman elämänhistorian ja muistojen mieleen palaamisen raskaaksi ja 2 nostivat esiin havainneensa fyysisiä reaktioita, jotka ovat peräisin elämänsä taustoista. Haastatelluista viisi kuudesta kokivat työstä johtuvaa väsymystä tai uupumusta. Vaikka henkilöhistorian kokemusten esille tulemisen haasteista ja uuvuttavuudesta ei kovin moni haastateltu kertonut omin sanoin, tulkitsen, että on mahdollista että yleinen väsymyksen tai uupumisen tunne voi olla peräisin työn aiheuttamasta

psykkisestä väsymyksestä. On myös normaalia kokea väsymystä työpäivän jälkeen; väsymyksen taustalla voi olla tavanomaiset syyt, kuten esimerkiksi kiire töissä, huonosti nukuttu yö tai työn fyysiset ja henkiset vaatimukset. Väsymys ilmeni nopeana nukahtamisena, kokonaisvaltaisena uupumisen tunteena sekä kolmella haastatellulla hiljaisuutena ja väsymyksestä johtuvana haluttomuutena olla sosiaalisessa kanssakäymisessä muiden ihmisten kanssa raskaan työpäivän jälkeen.

Tutkimuksessani oli havaittavissa se, että lyhyempi työskentely aika vertaisena tai kokemusasiantuntijana oli yhteydessä enempään väsymykseen kuin pidempään työskennelleillä. Pidempään työskennelleet ilmaisivat kokeneensa enemmän väsymystä ja asioiden ”ihon alle” menemistä työnsä alkuaikoina, mutta tämän vähenneen ajan myötä. Vähemmän aikaa työskennelleet kuvailivat väsymyksen oireitaan puolestaan tällä hetkellä tapahtuviksi. Vähäinen sosiaalityön kokemus on yhteydessä suurempaan kuormittuneisuuteen (Salo ym. 2016: 7). Tämä havainto ei poissulje sitä, että pidempään työskennelleet eivät koe ollenkaan uupumista.

Myötätuntouupumisen oireista ja muista merkeistä tulivat haastatteluissa esille vapaa-aikana mielen valtaavat ajatukset työstä, turhautuneisuus, fyysiset stressireaktiot; nukkumisongelmat ja päänsärky, empatian väheneminen ja ärtyneisyys. Edellä mainitut myötätuntouupumisen oireet eivät olleet kaikki yhden henkilön kokemia, vaan kerätty kaikista kuudesta haastatteluaineistosta. Myötätuntouupumisen oireita oli siis havaittavissa melko vähän, ja nämä mainitut oireet ovat sellaisia, joita voi ilmetä myös työuupumisessa tai stressin yhteydessä yksilöllisesti.

9.3 Myötätuntouupumista vai ei?

Tutkimukseni haastattelujen pohjalta, vertaisilla sekä kokemusasiantuntijoilla päihde-, mielenterveys- ja vankilatyön parissa viidellä kuudesta oli kokemuksia väsymyksestä. Väsyminen sanoitettiin väsymykseksi sekä uupumiseksi, mutta kukaan ei nimennyt kokevansa juuri myötätuntouupumista. Tutkimukseni tuo kuitenkin esille tutkimuskysymyksiini vastaten havaintoja myötätuntouupumiselle altistavista sekä suojaavista tekijöistä vankilatyötä tekevillä kokemusasiantuntijoilla sekä vertaisilla. Tärkeimmiksi suojaaviksi tekijöiksi nousivat itsereflektio, motivoituneisuus, ammatillisten rajojen vetäminen ja elämänhistorian merkitys itsevarmuutta ja tietotaitoa lisäävästi. Merkittävimmät myötätuntouupumiselle altistavat tekijät tutkimukseni mukaan olivat samaistuminen asiakkaan ti-

lanteeseen sekä turhautumisen kokemukset työssä. Työn tarjoama tuki koettiin sekä riittäväksi että riittämättömäksi. Vertaistyöntekijänä sekä kokemusasiantuntijana samaistumista ja auttamistyön tuomia riittämättömyyden ja turhautumisen tunteita ei voi työnku-
van vuoksi täysin välttää. Kun kaikkiin työntekijää kuormittaviin tekijöihin ei voida aina-
kaan suurissa määrin vaikuttaa, olisi hyödyllistä keskittyä uupumiselta suojaaviin tekijöi-
hin.

Tutkimukseni osoittaa sen, että vertaisilla ja kokemusasiantuntijoilla oli paljon suojaavia tekijöitä myötätuntuupumista vastaan ja yleisesti työhyvinvointia ylläpitäviä toimintata-
poja. Haastatellut vaikuttivat olevan melko tietoisia siitä, minkälaiset tavat purkaa työ-
tänsä toimivat heille yksilöinä parhaiten ja mistä he voivat tarpeen vaatiessa hakea kes-
kusteluapua. Työn raskauden kokemiseen sekä uuvuttavuuteen vaikuttavat esimerkiksi
yksilölliset tekijät, elämänhistoria, työympäristö- ja yhteisö. Vaikka henkilöllä olisi paljon
suojaavia toimintatapoja, tietoa ja taitoja myötätuntuupumista vastaan, on myötätunto-
uupuminen lähtöisin useasta tekijästä ja on yksilöllistä, kuinka raskaasti ihminen kokee
auttamistyössä kohtaamansa tarinat ja tilanteet.

10 Pohdinta

10.1 Opinnäytetyöprosessin pohdinta

Työni tarkoituksena oli tehdä havaintoja myötätuntuupumiselle altistavista sekä suojaa-
vista tekijöistä ja koen, että tutkimukseni sisältö ja tulokset vastaavat tutkimuskysymyk-
siini sekä otsikointiin. Koen että opinnäytetyöni on validi; sain yksilöhaastattelujen avulla
kerättyä riittävästi tietoa tutkimustani varten. Työn toistettavuutta eli reliabiliteettia on
haasteellista arvioida, koska työssäni oli tutkimuksen kohteena yksilölliset kokemukset
yksittäisten henkilöiden kokemana. Tutkimukseni tulokset osoittavat yhteneväisyyksiä
myötätuntuupumisen teorian tietoon, minkä katson lisäävän tutkimukseni luotettavuutta
sekä mahdollistaneen toistettavuuden. Tutkimuksen laajuuden, luotettavuuden ja toteu-
tuksen huomioiden, tutkimuksen tuloksia ei voi kuuden haastattelun pohjalta suoraan
yleistää koskeväksi kaikkia vankilataustaisia vertaistyöntekijöitä ja kokemusasiantunti-
joita. Tutkimus antaa kuitenkin työni rajoissa mahdollisuuden tehdä johtopäätöksiä haas-
tateltujen kertomasta. Tutkimuksen pohjalta voidaan pohtia ja käydä keskustelua siitä,
koskevatko tutkimuksen tulokset mahdollisesti laajemmin myös muita vertaistyöntekijöitä
ja kokemusasiantuntijoita. Esittämäni teorian tieto perehtyy pääasiassa sosiaalityöntekijöi-
den myötätuntuupumiseen, mutta näkemykseni mukaan se on sovellettavissa lähes

kaikkeen ammattiauttamiseen mukaan lukien kokemusasiantuntijat ja vertaistyöntekijät. Työstin opinnäytetyön kaikkia osuuksia koko opinnäytetyöprosessin ajan ja täydensin teoriaa myös haastattelujen tekemisen jälkeen. Esittämäni sitaatit ovat melko pitkiä, mikä johtuu osittain siitä, että puhekielisen sanasta sanaan litteroinnin takia tekstissä on paljon täyte sanoja ja sanojen hakemista. Osa runsaan haastattelumateriaalin sisällöstä ei ollut merkityksellistä opinnäytetyöni tutkimuskysymysten ja sisällön kannalta. Koen, että sitaattien pituus ei haittaa, koska ne elävöittävät tekstiä ja tuovat haastateltujen oman puheen esiin. Opinnäytetyössäni halusin tutkimukseni lisäksi tuoda nimenomaan kokemusasiantuntijoiden sekä vertaistyöntekijöiden omaa ääntä kuuluviin. Esitin tuloksia ja sitaatteja esitellessä runsaasti teorialietoa. Koen että teoretiedon esille tuominen opinnäytetyön alun teorian lisäksi sitaattien yhteydessä oli oleellista myötätuntouupumisen teorian laajuuden ja tutkimuksen aiheeni vuoksi. Koska pyrin tutkimuksessani havainnoimaan myötätuntouupumiselle altistavia ja suojaavia tekijöitä kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden kokemuksissa työstään, oli näiden havaintojen ja teorian esittely yhdessä mielestäni oleellista. Opinnäytetyö prosessi eteni haluamallani tavalla, ja vastoinkäymisiä tai yllätyksellisiä tilanteita ei tapahtunut. Koen että yhteistyö työelämän yhteisötyökumppanieni kanssa sujui helposti ja nopeasti ja he olivat erittäin avuliaita työni etenemisen suhteen. Haastateltavat tavoitettiin nopeasti ja haastattelut suoritettiin itselleni sopivassa aikataulussa.

Opinnäytetyöni aihe oli itselleni mieluinen ja tarjosi haastetta. Myötätuntouupuminen on kiinnostanut minua siitä saakka, kun kuulin ensimmäisen kerran kyseisestä ilmiöstä. Tutustuin opinnäytetyöprosessia aloittaessani ja aihetta valitessani myötätuntouupumisesta aiemmin tehtyihin opinnäytetöihin. Erityisesti Anna Railion ja Eeva Tammisen opinnäytetyö Empatia, myötätunto ja myötätuntouupumus – Kokemuksia käsitteistä ja niiden ilmenemisestä sosionomien työssä, työyhteisöissä ja keskusteluissa innosti minua syventymään myötätuntouupumiseen opinnäytetyön muodossa. Kiinnostukseni vertais- ja kokemusasiantuntijatyöhön on syntynyt sosionomin opintojeni kautta. Havaitsin tutkimuksia etsiessäni, että myötätuntouupumisesta ei ole tehty lähes ollenkaan opinnäytetöitä suhteessa vertaistyöntekijöihin ja kokemusasiantuntijoihin. Valitsin opinnäytetyöni kohderyhmäksi vankilataustaiset vertaistyöntekijät ja kokemusasiantuntijat, koska tutustuttuani tutkimuksen vähäisyyteen heistä ja myötätuntouupumisen teorialietoon, havaitsin heidän työnsä pitävän sisällään mahdollisesti useita uupumisriskiä lisääviä tekijöitä. Tämä herätti kiinnostukseni tutkia aihetta lisää ja opinnäytetyöni avulla lisätä keskustelua vertaistyöntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden työssäjaksamisesta. Myötätuntouupumisen syntyprosessi ja siihen vaikuttavat tekijät ovat lähtöisin monesta tekijästä, mikä

lisäsi työn rajaamisen haastetta sekä tutkimuksen tulkintojen tekemisen vaikeutta. Lähikäsitteistöä sekä uupumisen muotoja, jotka ovat lähellä sekä osittain päällekkäisiä myötätuntouupumisen kanssa on paljon. Myötätuntouupumisen sosiaaliset vaikutukset ja psykofyysiset oireet ovat työuupumisen kanssa hyvin samankaltaisia. Käsittelin myötätuntouupumiseen liittyvää lähikäsitteistöä paljon ja olen pohtinut otinko liian monia käsitteitä ja aiheita mukaan tutkimukseen. Tulin kuitenkin siihen tulokseen, että myötätuntouupumisen syvemmän ymmärtämisen kannalta lähikäsitteistöön ja läheisiin ilmiöihin on tärkeää tutustua ja niiden esittely oli oleellista opinnäytetyössäni.

Tutkimusta tehdessäni kiinnitin erityistä huomiota haastateltavien yksityisyyteen. Koska haastattelussa läpi käytyt asiat ovat henkilökohtaisia ja vertaisia sekä kokemusasiantuntijoita vankilatyössä on melko vähän koko Suomessa, oli erittäin tärkeää huolehtia haastattelusta saatujen materiaalien asiallisesta käsittelystä. Henkilökohtaisten suullisten haastattelu lupien lisäksi kysyin sähköpostitse kirjallisesti lupaa käyttää yhdistyksen nimeä opinnäytetyössäni. Yksi yhteistyökumppanini halusi pysyä haastateltujen yksityisyyden vuoksi nimettömänä. Kiinnitin litteroinneissa myös erityistä huomiota minkäänlaisista informaatiota haastateltavasta antavan materiaalin muokkaamiseen henkilön yksityisyyden suojaamiseksi.

Koen, että koko opinnäytetyö prosessi ja oppimani teoria myötätuntouupumisesta on valmistanut minua valtavasti työelämään. Olen oppinut vertais- ja kokemusasiantuntija toiminnasta yleisellä tasolla paljon ja perehtynyt entistä syvemmin päihde- ja vankilatyön palvelujärjestelmään. Koen oppineeni uutta itsestäni ja minulle sopivista työskentely tavoista esimerkiksi kurinalaisuuteen, yksin työskentelyyn ja aikatauluista kiinni pitämiseen liittyen. Myös ammatillinen kuva itsestäni on kehittynyt opinnäytetyön prosessin aikana. Pysin jatkossa työelämässä nostamaan esille myötätuntouupumiseen liittyvää keskustelua ja koen, että olen saanut opinnäytetyöni myötätuntouupumisen teoriatietoon tutustuessa runsaasti arvokasta tietoa, jonka avulla kykenen huolehtimaan myös omasta työhyvinvoinnistani entistä paremmin.

10.2 Myötätuntouupumisen tiedon lisääminen

Myötätuntouupumisen tietoisuuden lisääminen on tärkeää, koska se koskettaa lähes kaikkia auttamistyötä tekeviä ihmisiä. Vaikka ilmiö on vanha, on käsite kuitenkin melko uusi ja on mahdollista että termi on joillekin pidempään työelämässä oleville vieras. Jotta

myötätuntouupumisen kehittymiseen voi vaikuttaa, on oltava sanoja ja keskustelukulttuuri ilmiön ympärillä. Oli hienoa huomata, että osa haastatelluista tunsi myötätuntouupuminen -käsitteen ja ilmiön entuudestaan.

Tutkimukseni pohjalta, koen että vertaisten ja kokemusasiiantuntijoiden työhyvinvointiin on tärkeää kiinnittää huomiota. Omaan kokemukseen pohjautuva auttaminen on kultaakin kalliimpaa ja voi antaa avun monelle autettavalle. Omaan ammatilliseen roolin, auttamisen taustalla olevaan motivaatioon sekä meneillään olevaan elämäntilanteeseen olisi hyvä tutustua tarkasti ennen auttamistyötä, koska samaistumisen uupumista lisäävä vaikutus on olemassa ja vankila- ja päihdetyö voi olla kuormittavaa. Vaikka omien elämän haavoittumien käsittely ja hyväksyminen olisi tärkeää auttajan hyvinvoinnin ja kuormittumisen ehkäisyn kannalta, voi tämän konkreettisesti toteuttaminen olla haastavaa. Tämä haaste koskee vertaistyöntekijöiden ja kokemusasiiantuntijoiden lisäksi yhtäläillä kaikkia auttajia. Jokaisen auttamistyötä tekevän olisi syytä pohtia ja reflektoida omaa jaksamistaan ja kipukohtiaan työsssänsä. Samaistuminen lisää uupumisen riskiä, minkä vuoksi vertaiset ja kokemusasiiantuntijat ovat erityisessä vaarassa kuormittua emotionaalisesti työssään. Jatkotutkimusehdotuksena nousee esille esimerkiksi tutkimus tiedon lisäämisestä samaistumisen altistavuudesta myötätuntouupumiselle ammattiauttamisessa tai tutkimus siitä, minkälaista tukea vertaistyöntekijät ja kokemusasiiantuntijat toivoisivat saavansa työpaikaltaan. Työni tuloksia voi hyödyntää esimerkiksi kokemusasiiantuntijoiden koulutuksissa. Keskustelu myös esimerkiksi uupumisen oireiden näkyemisestä asiakastilanteissa, kotona sekä työyhteisössä, voisi herätellä ajatuksia, lisätä oman työskentelyn havainnointia ja avartaa keskustelukulttuuria auttamistyön kuormittavuuden ympärillä.

On ilo nähdä, että vertaisuutta sekä kokemusasiiantuntijuutta hyödynnetään yhä enemmässä määrin auttamistyössä. Löysin kuitenkin tutkimuksia vertaistyöntekijöiden ja kokemusasiiantuntijoiden työssäjaksamisesta vain hyvin vähän. Tutkimuksia sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työssäjaksamiseen liittyen on runsaasti. Vaikka näitä tutkimuksia voidaan soveltaa laajahkosti monenlaiseen auttamistyöhön, ne jättävät kuitenkin mielestäni korostamatta samaistumisen kokemuksen tärkeyden negatiivisessa sekä positiivisessa mielessä osana uupumisprosessia. Pia Anderssonin ja Anni Kivenjuuren opinnäytetyön Kokemusasiiantuntijuuden merkitys päihdekuntoutumisessa työntekijöiden näkökulmasta tuloksena suositellaan kokemusasiiantuntijoiden roolin kasvattamista päihde-

kuntoutuksessa. Tämä tutkimustulos tukee oman tutkimukseni tuloksia siinä, että haastatellut kokemusasiantuntijat sekä vertaiset kokivat oman roolinsa tärkeäksi ja työnsä erittäin merkitykselliseksi.

Myötätuntouppumisen ehkäisyn haaste on koko yhteisöä koskeva asia. Jos keskitytään pelkästään koulutukseen ja kokemukseen, työhyvinvoinnin haasteet jäävät yksilön vastuulle. Työnohjaajat ja kouluttajat eivät voi tehdä päätöksiä työolosuhteista, minkä vuoksi emotionaaliseen kuormittumiseen tulisikin keskittyä lisäksi organisaation ja johdon toiminnassa. Ammatillisuuteen ja sen kasvattamiseen kuuluvat haavoittuvuuden tiedostaminen ja siltä suojautuminen. Myötätuntostressin säätelyssä työn rakenteiden heikkoudella, perustehtävä tietoisuudella ja johtajuuden puutteilla on merkitystä. Usein resursien ja odotusten välille syntyvä ristiriita aiheuttaa työntekijän loppuun palamisen. Sosiaalisen hyväksynnän ja hyvien tulosten saavuttamiseksi työntekijät saattavat uhrata hyvinvointinsa ja elämänlaatunsa työpaikan urakehitysmahdollisuuksista, kilpailusta ja palkitsemiskäytännöistä riippuen. Yksilötason tekijöillä on vaikutusta työstressiin, syrjintään ja kokemuksiin työoloista, mutta organisaatiolla on vastuu työpaikan emotionaalisen kuormituksen hallinnasta. (Nissinen 2012: 106-112.) Havaitsin tutkimuksessani useamman henkilön korostavan oman toipumisen tärkeyttä ja tuen tarpeen hyväksymistä ennen auttamistyöhön ryhtymistä. Ottaen huomioon teoriatiedon myötätuntouppumiselle altistavista tekijöistä sekä haastateltujen kokemukset työnsä raskaudesta olen sitä mieltä, että kokemusasiantuntijoiden ja vertaistyöntekijöiden työssäjaksamiseen olisi tärkeää kiinnittää jatkossa enemmän huomiota uupumiselta suojaavien ja työhyvinvointia edistävien tekijöiden kautta. Pitkään vertaisena vankilatyötä tehneen haastatellun kriittinen pohdinta työn kuormittavuudesta:

”Ja aika usein ihmisii tällä alalla vertaisina retkahtaa kun ne ei jaksa ja mun mielestä se on työnantajan velvollisuus ensinnäki arvioida se, vertainen et miten sen elämäntilanne on. Et onksil kämppät kunnos, onksil parisuhteet kunnos ja kaikki tää kunnos, et ei voi vaa tost kadulta raapasta yhtä vertsii joka sanoo et hei mäoon vertanen. Sil pitää olla kaikki valmiudet siihe, oma elämä tasapainos. Ja sitte tietysti vielä työnantajan pitää arvioida kuinka paljon se voi sitä kaverii työllistää, kuinka paljon sil on voimavaroj mihinki juttuu ja mihin sitä työnnetää. Et se et onksil valmiuksii istuu nois palaverieissa ja esiintyä, lehdissä esiintyä tai mihin työhön se niiku mikä se sopiva työ on et pitäs kuunnella aika paljon vertaisia eikä vaan työtä. Mun mielest työnantajat käyttää tänäpäivänä aika paljon hyväkseen vertaisia. Et niiku juoksevat pitkin kaupunkeja ja voimavarat iha loppu ja kotiasiat eioo kunnossa ja eioo rahaa, ei oo leipää ja silti pitäs töissä käydä. Ja ku meikäläisil on viel se ongelma, et ku me päästää siltä radalta siit käyttömaailmast ja kaikest muusta

meille tulee semmone hemmetinmoine näyttämine ja hyväksynnän hakeminen et mäoon hyvä jätkä, ku ei oo koskaa saatu sitä hyväksyntää mistää suunnalta nii sitä yritetään nyt sit saada sieltä työnantajalt ja sil taval poltetaan sit itensä loppuun.”

Lähteet

Aaltola, Elisa – Keto, Sami 2017. Empatia. Myötäelämisen tiede. Riika: Into Kustannus Oy

Ahola, Kirsi – Tuisku, Katinka – Rossi, Helena 2018. Työuupumus (burnout). Lääkärikirja Duodecim. Terveyskirjasto. Saatavana osoitteessa: < https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00681> Luettu 3.5.2019

Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino

Huttunen, Matti 2018. Traumaperäinen stressihäiriö. Lääkärikirja Duodecim. Terveyskirjasto. Saatavana osoitteessa: < https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00526> Luettu 15.9.2019

Hietala, Outi - Rissanen, Päivi 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden keskusliitto. Helsinki: Unigrafia Oy.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino: Helsinki University Press

Holmberg, Jan 2010. Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan. Helsinki: Edita Publishing Oy

Kriminaalihuollon tukisäätiö n.d. Saatavana osoitteessa: < <https://www.krits.fi>> Luettu 29.9.2019

Liikunnan terveysvaikutukset n.d. Kehon ja mielen hyvinvointi. Mehiläinen. Saatavana osoitteessa: <<https://mehilainen.fi/hyvinvointi/liikunnan-terveysvaikutukset>> Luettu 27.10.2019

Mattila, Antti 2018. Stressi. Lääkärikirja Duodecim. Saatavana osoitteessa: <https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00976> Luettu 7.10.2019

Mielenterveystalo.fi n.d. Vertaistuki. Saatavana osoitteessa: < <https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/psykoosi/Pages/vertaistuki.aspx>> Luettu 13.10.2019

Mäkisalo-Ropponen, Merja 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Hämeenlinna : Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Nissinen, Leena 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntouupuminen? Helsinki: Kustannus Edita Publishing Oy.

Nissinen, Leena 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Kustannus Edita Publishing Oy.

Nurmi, Heli 2016. Työuupumuksen itsehoito. Kuinka kierrän karikot. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim ja Heli Nurmi.

Pessi, Anne Birgitta – Seppänen, Anna Martta - Grönlund, Henrietta – Paakkanen, Miia – Spännäri, Jenni 2017. Myötäinto – Iloon ja innostukseen vastaaminen. Teoksessa Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank & Paakkanen, Miia (toim.): Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus

Rantaeskola, Satu – Hyyti, Jari – Kauppila, Jaakko - Koskelainen, Mari 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: kustannus Talentum

Repo-Tiihonen, Eila – Hallikainen, Tero 2016; 132(2):130-6. Epäsosiaalinen persoonallisuushäiriö. Lääketieteen aikakauskirja Duodecim. Saatavana osoitteessa: < <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2016/2/duo12936>> Luettu 9.10.2019

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. Teemahaastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavana osoitteessa: <<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>> Luettu 10.9.2019

Saarijärvi, Päivi 2015. Väsymys työelämässä -riskit ja hallinta. Viro: NEIROL-kustannus

Salo, Paula - Rantonen, Otso - Aalto, Ville - Oksanen, Tuula - Vahtera, Jussi - Junnonen, Sanna-Riitta - Baldschun, Andreas - Väisänen, Raija - Mönkkönen, Kaarina - Hämäläinen, Juha 2016. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus,

voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131353/Sosiaalityöntekijöiden%20hyvinvointi.pdf?sequence=1>>. Luettu 26.10.2019.

Sjöroos, Margit 2010. Myötätunto. Ole läsnä, elä mukana. Minerva Kustannus Oy

Seppänen, Anna Martta & Kuusela, Sari 2017. Myötätunto asiakaskohtaamisissa. Teoksessa Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank & Paakkanen, Miia (toim.): Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus

THL- työpäpaperi 2015. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Miten tästä eteenpäin? Saatavana osoitteessa: <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130239/Kokemusasiantuntijuus.pdf>> Luettu 13.10.2019

Toivola, Kristiina 2004;22(3):330-332. Myötätuntouupumus – auttajantyön työperäinen riski. Duodecim. Terveysportti. Saatavana osoitteessa: <https://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p_artikkeli=tll00149&p_haku=akuutin> Luettu 4.5.2019

Vertaistoiminta n.d Kansalaisareena. Vapaaehtoistyötä varten. Saatavana osoitteessa: <<http://www.kansalaisareena.fi/vertaistoiminta/>> Luettu 8.9.2019

Vva ry n.d. Saatavana osoitteessa: <<https://vvary.fi>> Luettu 3.11.2019