

**”Taiteilet sillä semmosella ohuella nuoralla - - tää on  
ikään kuin tervettä myötätuntoo - - mut sil toisella  
puolella rupeekin niksahtaa”**

Miten suojautua myötätuntopuomukselta sosiaalialalla?



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö  
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus, sosionomikoulutus

Syyslukukausi 2020

Hanna-Mari Asikainen

---

Tekijä	Hanna-Mari Asikainen	Vuosi 2020
Työn nimi	”Taiteilet sillä semmosella ohuella nuoralla - - tää on ikään kuin tervettä myötätuntoo - - mut sil toisella puolella rupeekin niksahtaa” – Miten suojautua myötätuntouupumukselta sosiaalialalla?	
Ohjaaja	Saija Karevaara	

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa myötätuntouupumuksesta, sen syntymisestä ja riskeistä sekä löytää keinoja suojautua myötätuntouupumukselta sosiaalialalla.

Tarkoituksena oli työntekijöiden teemahaastatteluin selvittää, millaisia keinoja sosiaalialan työntekijöillä on suojautua myötätuntouupumukselta. Toimeksiantajana oli Uppsala-talon perhekeskus Hämeenlinnassa. Sosiaalialan työntekijöillä myötätuntouupumuksen ja sekundaarisen traumatisoitumisen riskiä lisää traumatisoituneiden asiakkaiden ja vaikeiden tunteiden kohtaaminen empaattisesti.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonhankintamenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja, ja tutkimuksen kohderyhmänä oli perhekeskuksen Uppsala-talon työntekijät. Haastattelut toteutettiin viidelle työntekijälle Teams-videopuheluna. Aineisto analysointiin sisällönanalyysillä, ja aineiston läpikäymisessä käytettiin koodausta. Tietoperustassa tarkasteltiin laajasti myötätuntouupumukseen johtavia tekijöitä sekä siihen kiinteästi nivoutuvia käsitteitä: empatia, transferenssi ja vastatransferenssi, traumaperäinen stressihäiriö (PTSD), sekundäärinen traumaperäinen stressihäiriö (STSD), sijaistraumatisoituminen, työuupumus sekä loppuun palaminen.

Tutkimustulosten mukaan myötätuntouupumukselta voidaan suojautua tiedostamalla riski myötätuntouupumukseen, puhumalla, fyysisillä keinoilla, rajaamalla, tunteiden tunnistamisella ja erottamisella sekä estämällä liiallista samaistumista, esimerkiksi tarvittaessa siirtämällä asiakas toiselle työntekijälle. Asiakastilanteista palautumiskeinoina

työntekijät kertoivat käyttävänsä mm. kehon ravistamista, pelaamista tai ankkuroivia mielikuvaharjoitteita. Myötätuntouupumukseen vaikuttavat myös työntekijän kokonaisvaltainen hyvinvointi, koko työyhteisö ja yhteiskunnalliset tekijät. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että myötätuntouupumusta tulisi ehkäistä kolmella tasolla: yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasolla. Poliittisilla päättäjillä ei ole tarpeeksi tietoa myötätuntouupumuksen laajasta vaikutuksesta koko yhteiskuntaan.

Avainsanat Myötätuntouupumus, myötätuntostressi, sekundaarinen traumaattinen stressihäiriö, empatia

Sivut 49 sivua ja liitteitä 4 sivua

---

Author	Hanna-Mari Asikainen	Year 2020
Subject	How to protect yourself from compassion fatigue in social field?	
Supervisor	Saija Karevaara	

---

ABSTRACT

The aim of the thesis was to produce information about compassion fatigue, its emergence and risks, and to find ways to protect against compassion fatigue in the social field. The purpose, through themed interviews with employees, was to find out what means social workers have to protect themselves from compassion fatigue. Commission was the family centre of the Uppsala-talo in Hämeenlinna. In social care workers, the risk of compassion fatigue and secondary traumatization is increased empathetically by confronting clients and difficult emotions.

The thesis was carried out as a qualitative study. Theme interviews were used as a method of sourcing materials, and employees of the family centre's Uppsala-talo was the focus of the study. The interviews were conducted for five employees as Teams-videocalls. Data for analysis by content analysis, and coding was used to go through the data. The data base extensively examined the factors leading to compassion fatigue, as well as the concepts that are integral to it: empathy, transference and counter-transference, post-traumatic stress disorder (PTSD), secondary post-traumatic stress disorder (STSD), surrogate traumatization and burnout.

According to the results, you can protect yourself against compassion fatigue by acknowledging the risk of compassion fatigue, by talking or physical shaking, by setting boundaries, distinguishing emotions from excess empathy, and by supervision. Other means of protection are playing and anchoring mental imagery. Compassion fatigue is also affected by wellbeing, the whole working community and society. Compassion fatigue should be prevented on all three levels: the individual, the community, and the society. Policymakers

do not have enough information about the broad impact of compassion fatigue on the whole society.

Keywords compassion fatigue, compassion stress, secondary traumatic stress disorder, empathy

Pages 49 pages and appendices 4 pages

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat .....	2
2.1	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus .....	2
2.2	Työelämäyhteytenä Hämeenlinnan Uppsala-talon perhekeskus.....	2
3	Myötätuntouupumus ja sitä selittävät käsitteet.....	4
3.1	Myötätuntouupumukseen nivoutuvat käsitteet .....	4
3.1.1	Kognitiivinen ja affektiivinen empatia .....	5
3.1.2	Transferenssi ja vastatransferenssi – vastatunteet .....	7
3.1.3	Traumaperäinen stressihäiriö (PTSD) ja sekundaarinen traumaattinen stressihäiriö (STSD).....	8
3.1.4	Sijaistraumatisoituminen .....	9
3.1.5	Työuupumus ja loppuun palaminen .....	10
3.2	Myötätuntouupumus ilmiönä.....	11
3.2.1	Myötätuntostressi.....	11
3.2.2	Myötätuntouupumus .....	12
3.2.3	Myötätuntouupumuksen syntyprosessi .....	14
3.2.4	Kuormittavia tekijöitä.....	16
3.2.5	Työnohjaus ja muita suojaavia keinoja .....	17
4	Aikaisemmat tutkimukset.....	18
5	Tutkimustehtävä ja tutkimusmenetelmät.....	19
5.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset .....	20
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	20
5.2.1	Aineistonhankinta työntekijöiden teemahaastatteluilla .....	20
5.2.2	Aineiston analyysi sisällönanalyysimenetelmällä .....	24
5.2.3	Analyysin vaiheet .....	25
5.2.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	27
6	Tutkimustulokset .....	28
6.1	Tietämys myötätuntouupumuksesta.....	29
6.1.1	Kokemukset ja käsitykset .....	29
6.1.1	Myötätuntouupumuksen merkit .....	30
6.2	Hyvinvoinnin merkitys myötätuntouupumuksessa .....	31

6.2.1	Kuormittumisen vaikutus hyvinvointiin .....	31
6.2.2	Palautuminen töissä ja vapaa-ajalla.....	32
6.3	Keinot suojautua myötätuntouppumukselta.....	33
6.3.1	Puhuminen .....	33
6.3.2	Fyysiset keinot.....	34
6.3.3	Rajaaminen, tunteiden ja liian samaistumisen erottaminen.....	34
6.3.4	Työnohjaus ja muita keinoja .....	35
6.4	Rakenteiden merkitys myötätuntouppumuksen ehkäisyssä.....	36
6.4.1	Esimiehen rooli ja merkitys .....	37
6.4.2	Työyhteisön rooli ja merkitys.....	38
6.4.3	Yhteiskunnan rooli ja merkitys.....	38
7	Johtopäätökset .....	40
7.1	Myötätuntouppumukselta suojautuminen yksilötasolla.....	41
7.2	Myötätuntouppumukselta suojautuminen yhteisötasolla .....	43
7.3	Myötätuntouppumukselta suojautuminen yhteiskunnan tasolla .....	44
8	Pohdinta .....	46
	Lähteet.....	49

## **Kuvat, taulukot ja kaavat**

**Kuva 1. Myötätuntouppumuksen syntyprosessi**

**Kuva 2. Tutkimusaineistosta analyysin jälkeen syntyneet luokat**

## **Liitteet**

- Liite 1 Teemahaastattelurunko
- Liite 2 Saatekirje tutkimuksen osallistumisen
- Liite 3 Suostumus tutkimuksen osallistumiseen

## 1 Johdanto

Työuupumuksesta puhutaan mediassa lähes viikoittain. Esimerkiksi Ylen otsikossa lukee ”Työuupumuksesta on tullut vaarallisen normaalia – silti sitä ei ymmärretä työpaikoilla: ’Sitä ei oteta vakavasti, kun nälkäisiä tulijoita on jonossa’ (Laine, 2019). Tekstissä todetaan, että työuupumus on noussut merkittäväksi yhteiskunnalliseksi ongelmaksi sekä hyvinvoinnin että talouden näkökulmasta. Työstressi voi aiheuttaa mielenterveysongelmia (THL, 2019a). Suomessa tehty FinTerveys 2017 -tutkimus (THL, 2019a) osoitti, että naisista joka viides ja miehistä 15 prosenttia oli kokenut merkittävää psyykkistä kuormittuneisuutta. On huolestuttavaa, että ihmiset uupuvat työssään. Tulisi löytää keinoja, miten suojautua ja ennaltaehkäistä mahdollista uupumista, jotta ongelma saitaisiin hallintaan.

Kiinnostuin työuupumuksesta ilmiönä sen suuren uutisoinnin vuoksi, ja halusin perehtyä aiheeseen paremmin. Työnohjaaja Leena Nissinen (2007) toteaa myötätuntouupumuksen olevan ihmissuhdetyöntekijöiden työuupumusta. Opinnäytetyöni aihe rajautui siis vähemmän käsiteltyyn ja nimenomaan sosiaalialaa koskettavaan aiheeseen: myötätuntouupumukseen. Charles R. Figley kehitti käsitteen myötätuntouupumus (compassion fatigue) jo vuonna 1995 kuvaamaan auttajan kokemusmaailmaa, johon auttaja altistuu työskennellessään asiakkaiden kanssa, joiden elämässä on kärsimystä ja traumoja (Nissinen, 2007). Sosionomikoulutuksen aikana en ollut törmännyt käsitteeseen. Toivon, että tulevaisuudessa aihe otettaisiin paremmin huomioon sosiaali- ja terveysalan koulutuksista. Tärkeää olisi osata suojata itseään sosiaalialan työssä, jotta jaksaa työssään.

Opinnäytetyössä avataan myötätuntouupumuksen ilmiötä ja tutkitaan myötätuntouupumukselta suojaavia tekijöitä sosiaalialalla. Tarkoituksena on löytää, millaisia keinoja sosiaalialan työntekijöillä on suojautua myötätuntouupumukselta. Opinnäytetyö edustaa laadullista tutkimusta; aineisto kerättiin teemahaastattelulla ja analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä. Työelämäyhteytenä toimi Perhekeskus Uppsala-talo Hämeenlinnassa. Käytän opinnäytetyössäni rinnakkain seuraavia termejä: sosiaalialan työntekijä – auttaja, asiakas – autettava. Päädyin tähän jaotteluun, koska lähdekirjallisuudessa käytettiin käsitteitä auttaja – autettava. Opinnäytetyöni koskee sosiaalialan työntekijöitä sekä heidän asiakkaitaan.



## **2 Opinnäytetyön lähtökohdat**

Opinnäytetyön lähtökohtana on löytää suojaavia tekijöitä myötätuntouupumukselta sosiaalialan työssä. Seuraavassa avataan tarkemmin opinnäytetyön taustaa sekä esitellään opinnäytetyön työelämäyhteys.

### **2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus**

Tutkimus toteutetaan Uppsala-talon perhekeskuksessa teemahaastattelemalla Uppsala-talon työntekijöitä aiheesta myötätuntouupumus. Yksityisyydensuojan ja eettisyyden vuoksi tarkkaa perhekeskuksen tiimiä ei valittu eikä nimetä opinnäytetyössä. Myös toimeksiantajan toiveena oli, ettei tutkimusta toteuteta tietyssä Uppsala-talon perhekeskuksen tiimissä. Toimeksiantajan mukaan eri tiimien väliltä voisi löytyä uusia vinkkejä, näkökulmia ja tapoja purkaa myötätuntouupumusta. Uppsala-talon työntekijöillä on käytössä työnohjaus, joten toimeksiantaja toivoikin sen rinnalle uusia avauksia myötätuntouupumuksen ehkäisyyn.

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä tietoisuutta myötätuntouupumuksesta sen syntymisestä sekä riskeistä ja löytää suojaavia tekijöitä myötätuntouupumukselta. Tarkoituksena on löytää, millaisia keinoja sosiaalialan työntekijöillä on suojautua myötätuntouupumukselta. Toimeksiantajan mukaan aiheesta ei ole juuri puhuttu yleisesti.

### **2.2 Työelämäyhteytenä Hämeenlinnan Uppsala-talon perhekeskus**

Opinnäytetyön työelämäyhteytenä on Hämeenlinnan kaupunki, Uppsala-talon perhekeskus. Sen palveluihin kuuluvat seuraavat tiimeittäin toimivat palvelut (Hämeenlinnan kaupunki, 2019a):

1. Lapsiperheiden kotipalvelu, joka auttaa perheen yllättävissä tilanteissa.
2. Oppilashuolto, johon kuuluvat kuraattorit, lähitutor ja koulupsykologit. He auttavat lapsen tai nuoren koulunkäyntiin liittyvissä vaikeuksissa.
3. Lapsiperheiden sosiaalityö, jonka tavoitteena tukea lapsiperheiden arjen sujumista ja yhdessä perheen kanssa ratkoa aikuisten sekä lasten elämään liittyviä ongelmatilanteita.

4. Lapsiperheiden palvelutarpeenarviointi
5. Puhe- ja toimintaterapia, jossa työskennellään alle kouluikäisten lasten kanssa, joilla on pulmia kielen kehityksessä.
6. Konsultoivat varhaiskasvatuksen erityisopettajat mahdollistavat kaikille lapsille yhteisen ja yhtäläisen laadukkaan varhaiskasvatuksen.
7. Varhaisentuen perhetyö on koko perheen kanssa tehtävää arjen haasteisen yhdessä ratkaisemista, arjen hallintaa tukevaa työtä sekä ohjausta ja neuvontaa.
8. Perheneuvola tarjoaa apua, jos on huoli lapsen kehityksestä, käyttäytymisestä, mielialoista, parisuhteen tai vanhemmuudessa on ongelmia tai kriisi on kohdannut perhettä.
9. Nuorten tukipalvelu Toppari tarjoaa psykososiaalista tukea nuorisoikäisille, josta vastaa moniammatillinen tiimi (Hämeenlinnan kaupunki, 2019b).
10. Perheenasiayksikkö selvittää mm. lapsen asumiseen, elatukseen, huoltajuuteen ja tapaamisoikeuteen liittyviä kysymyksiä.

Uppsala-talon perhekeskuksen kaikilla tiimeillä on sama asiakasryhmä eli lapset, nuoret ja perheet. Työn painotus ja näkökulma voi kuitenkin vaihdella. Tutkimuksen aineisto kerätään haastatteleamalla Uppsala-talon työntekijöitä. Palveluiden kirjon ja moniammatillisten tiimien vuoksi en avaa palveluita yksityiskohtaisemmin. Se ei ole myöskään opinnäytetyön tutkimustehtävän kannalta tarpeellista. Uppsala-talon perhekeskuksessa työskentelee muun muassa sosiaalityöntekijöitä, sosionomeja, psykiatrisia sairaanhoitajia, lähihoitajia, psykologeja, puhe- ja toimintaterapeutteja, nepsy-valmentajia. Kaikki tekevät kuitenkin omassa työssään sosiaalialan työtä, joka on paljolti ihmissuhdetyötä.

Uppsala-talon perhekeskus on minulle tuttu toimintaympäristö jo ennen opinnäytetyön tekemistä, sillä suoritin kymmenen viikkoa kestävä sosionomiopintoihini sisältyneen työharjoittelun nuorten tukipalvelu Topparissa, joka kuuluu Uppsala-talon perhekeskuksen palveluihin, vaikka ei toimi samoissa tiloissa kuin muut tiimit.

### 3 Myötätuntouupumus ja sitä selittävät käsitteet

Charles R. Figley kehitti käsitteen myötätuntouupumus (compassion fatigue) käsitteen vuonna 1995 kuvaamaan auttajan kokemusmaailmaa, johon auttaja altistuu työskennellessään kärsimystä ja traumoja kohdanneiden asiakkaiden kanssa. Figley on kirjoittanut aiheesta teoksen *Compassion Fatigue, Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized* (1995).

Suojautuakseen myötätuntouupumukselta pitää tietää siihen nitoutuvat käsitteet ja ymmärtää myötätuntouupumusta kokonaisvaltaisena ilmiönä. Tässä luvussa ensin taustoitetaan myötätuntouupumusta avaamalla siihen nivoutuvia käsitteitä (luku 3.1) ja sen jälkeen tarkastellaan syvemmin myötätuntouupumusta ilmiönä (luku 3.2).

Hallinnon ja esimiestyöharjoittelussa minulla oli yhtenä tarkastelun näkökulmana työhyvinvointi. Kysyin työntekijöiltä, miten he jaksavat ja pystyvät kohtaamaan asiakkaitten ongelmia päivästä toiseen. Eräs pitkää työuraa tehnyt työntekijä kuvasi, että työhön kasvaa. Kun on vuosia kuunnellut eri tarinoita siihen, turtuu ja ”kasvaa paksu nahka, ettei enää mene ihon alle”. Hän totesi, että lisäksi on tärkeää olla käynyt läpi omat kipukohtansa.

#### 3.1 Myötätuntouupumukseen nivoutuvat käsitteet

Jotta myötätuntouupumuksen luonteesta saisi syvemmän ymmärryksen, tulee tietää, mitä seuraavat käsitteet tarkoittavat:

- empatia
- transferenssi ja vastatransferenssi
- traumaperäinen stressihäiriö (PTSD)
- sekundäärinen traumaperäinen stressihäiriö (STSD)
- sijaistraumatisoituminen
- työuupumus
- loppuun palaminen

Ihmissuhdetyön emotionaalista stressiä on perinteisesti kuvattu näillä käsitteillä. Myötätuntouupumuksen voidaan ajatella olevan edellä mainittuja kokoava käsite. (Nissinen, 2007, s. 51) Itse myötätuntouupumusta ilmiönä ja siihen kiinteästi nivoutuvaa myötätuntostressiä tarkastelen erikseen luvussa 3.2.1. Muut edellä mainitut käsitteet avataan seuraavassa.

### **3.1.1 Kognitiivinen ja affektiivinen empatia**

Kalliopuskan (1984, ss. 11–12) mukaan empatia merkitsee toisen ihmisen eläytyvää ymmärtämistä sekä myötäeloa. Perinteisesti empatia on liitetty kärsimyksiin ja korjaa toisen ihmisen kärsimysten jakamiseen. Saksalainen psykologi Theodor Lipps käytti empatian merkityksessä käsitettä *Einfühlung* ensimmäisen kerran vuonna 1897. Hänelle empatia merkitsi elimistön kokonaistapahtumaa, johon osallistuivat myös kehon liikkeet. Samalla empaattiseen tapahtumaan voitiin erottaa muita ominaisuuksia kuten ilmeet, eleet, liikkeet ja asennot. Kokiessaan empatiaa ihminen todella tajuaa, mitä toinen ihminen ajattelee, tuntee ja kokee sekä miksi toimii, miten toimii. Välähdykselliseksi pystytään näkemään toisen ihmisen sisäiseen maailmaan ja tarkastelemaan tämän aikomuksia, tarpeita, tunteita tämän näkökulmasta ja asemasta. (Kalliopuska, 1984, ss. 12–13) Läheisessä vuorovaikutuksessa toimivilla ihmisillä on tapana kopioida spontaanisti ja tietämättään toistensa ilmeitä ja asentoja. Jäljitellessään toisen ihmisen tiettyihin tunteisiin liittyviä ilmeitä molemmat osapuolet voivat kokea saman tunteen. (Rothschild & Rand, 2010, s. 49)

Aaltola ja Keto (2017, s. 49) kuvaavat empatian koostuvan siitä, että ihminen kokoaa toisen tunnetta koskettavan havainnon ja idean sekä kehollistaa tunteen itseensä. Kognitiivinen empatia on kyky, jonka avulla havaitaan tai päätellään muiden tunteita. Se tapahtuu ilman, että näihin tunteisiin otetaan osaa. Kognitiivinen empatia nähdään merkittävän tärkeänä työkaluna. Sen avulla voi varautua muiden piilotettuihin mielenliikkeisiin, ja ääritilanteessa myös suojella itseä niiltä. Kognitiivisella empatialla on haittapuolensa: jos se ei kytkeydy muihin empatian muotoihin, se johtaa ongelmiin. Ihminen voi kadottaa kosketuksen paitsi omaan myös muiden omakohtaisesta käsityksestä toimijuudesta. (Aaltola & Keto, 2017, ss. 49–51)

Toinen empatian muoto on affektiivinen empatia. Se on kokemusten ja tunteiden jakamista sekä siirtymistä itseän. Ihminen tuntee muiden varautuneisuuden, innostuksen, rakkauden ja tuskaisuuden, mutta ei kuitenkaan aivan yhtä suuresti kuin he itse. Tällaista empatiaa Hume piti täysin luotettavana työkaluna muiden ymmärtämiseen. (Aaltola & Keto, 2017, ss. 49, 64) Affektiivinen empatia on kuitenkin erotettava tunnetarttuvuudesta, joka on esimerkiksi muiden mukana haukottelu tai kasvojenliikkeiden tahoton imitointi. Affektiivinen empatia ja tunnetarttuvuus poikkeavat toisistaan siinä, että affektiiviseen empatiaan liittyy tieto siitä, mitä ja miksi tapahtuu sekä siitä, että toisen yksilön tunnetila on liikuttanut itseä. Tunnetarttuvuudessa tämä voi olla täysin tiedotonta ja siksi jopa vaarallista. Kun yksilö on tunnetarttuvuuden tilassa, hän ei välttämättä lainkaan hahmota, miksi hän tuntee tietyllä tavalla. Hän siis yksinkertaisesti tällöin seuraa muiden tiloja sisäistäen ne itseensä. (Aaltola & Keto, 2017, s. 66)

Empatiaa tarvitaan etenkin sosiaalialan työssä. Se tarjoaa hedelmällisen perustan kohtaamiselle. Empaattisessa kohtaamisessa asiakas saa yleensä tunteen, että on tullut kuulluksi ja nähdyksi, mikä on erityisen tärkeää. Prosessi kohti parempaa voi alkaa ja kärsimys alkaa hellittää. Empatian kautta myös työntekijä ymmärtää paremmin asiakasta ja hänen tilannettaan. Rothschild ja Rand (2010, s. 39.) toteavat empatialla olevan kuitenkin myös kääntöpuolensa, erityisesti silloin, kun se on tiedostamatonta ja jää täten säätelymahdollisuuksiemme ulkopuolelle. Heidän mukaansa toisen henkilön tilan tiedostamattomalla sijaiskokemisella voi olla voimakas emotionaalinen ja somaattinen vaikutus.

Työntekijöillä myötätuntouupumuksen ja sekundaarisen traumatisoitumisen riskiä lisää traumatisoituneiden asiakkaiden ja vaikeiden tunteiden kohtaaminen empaattisesti. Liian läheinen samaistuminen asiakkaan ongelmiin ja tunnetiloihin voi johtaa lähes identtiseen oireiluun. Traumatisoituneiden ihmisten kohtaamisesta työssä syntyy kielteinen tunne, joka on sekundaarinen traumatisoituminen. Tämä nähdään keskeisenä osana auttajan ammatillista elämänlaatua ja sisältyy myötätuntouupumuksen käsitteeseen. (Salo ym., 2016, s. 8) Traumaperäistä stressihäiriötä käsitellään tarkemmin luvussa 3.1.3. Auttamisessa luonnollisena osana on siis empatia, mistä saattaa seurata myötätuntostressi (ks. luku 3.2.1). Tutkimusten mukaan auttajan on vaikeampaa erottaa omia tunteitaan autettavan tunteista empatian ollessa voimakasta. Kuitenkin empatian säätelyllä ja tunteiden erottamisella

voidaan pienentää myötätuntostressin voimakkuutta ja täten myös myötätuntouupumuksen riskiä sekä samalla lisätä myötätuntotytyväisyyttä. (Salo ym., 2016, s. 8)

### **3.1.2 Transferenssi ja vastatransferenssi – vastatunteet**

Transferenssilla eli tunteen siirrolla tarkoitetaan autettavan tai auttajan aiempien ihmissuhdekokemusten siirtymistä uusiin. Transferenssitunteet ja niihin liittyvä käyttäytyminen ovat usein tiedostamattomia ja kohdistuvat auttamissuhteen toiseen osapuoleen. (Nissinen, 2007, s. 122)

Käsitteen vastatransferenssi määritelmät vaihtelevat. Rothschild ja Rand (2010, s. 29) esittävät, että joidenkin käsitysten mukaan vastatransferenssi sisältää vain asiakkaan terapeutissa nostattamat tiedostamattomat tunteet. Kun taas joidenkin mielestä se sisältää kaikki terapeutin reaktiot asiakkaaseensa. Monet terapeutit ajattelevat epävirallisesti, että potilaan kantana menneisyyden taakka on transferenssia, vastatransferenssi taas on terapeutin kantamaa menneisyyden taakka. Terapeutin reaktiot asiakkaaseen johtuvat monista eri syistä, eivätkä kaikki reaktiot ole vastatransferenssireaktioita. (Rothschild & Rand, 2010)

Voidaan kuitenkin kuvata, että auttajan tunne-, ajatus- ja toimintavaste autettavaan on vastatransferenssia. Kaikki autettavan ja häneen tilanteesta syntyvät auttajan reaktiot sisältyvät myös vastatransferenssin. Siihen kuuluu alitajuisia sekä tietoisia kokemuksia ja tulkintoja. Auttajan vastatunteet voivat syntyä joko autettavan kokemuksen provosoimina tai auttajan henkilöhistorian johdattamana. Ilmiöinä transferenssi ja vastatransferenssi perustuvat ihmissuhteiden vastavuoroisiin asetelmiin, jotka ovat olleet varhaisia. (Nissinen, 2007, s. 121) Menneisyydestä sisäistetyt ihmissuhteisiin liittyvät mallit ja dynamiikka voivat olla eduksi tai haitaksi suhteelle (Rothschild & Rand, 2010, s. 31). Auttajan vastatunteet saattavat olla haavoittavampia kuin kärsimyksen kohtaaminen sinänsä. Nissisen mukaan ”vastatunteiden aiheuttamia reaktioita voidaan ymmärtää, jos auttaja pystyy tunnistamaan kokemusmaailmansa vaikutukset tunteiden ja tulkintojen syntyyn.” (Nissinen, 2007, ss. 122, 118)

### 3.1.3 Traumaperäinen stressihäiriö (PTSD) ja sekundaarinen traumaattinen stressihäiriö (STSD)

Traumaterapiakeskus ry (2018b) määrittelee trauman ruumiilliseksi tai henkiseksi vaurioksi tai haavaksi. Traumatisoiva tapahtuma aiheuttaa trauman, joka saa aikaan traumaattista stressiä. Henkilölle voi kehittyä traumaperäinen stressireaktio (PTSD eli posttraumaattinen stressihäiriö), jos hän on joutunut kohtamaan tapahtuman, joko kuolema tai vakava loukkaantuminen tai niiden uhka. Oman tai toisen fyysisen koskemattomuuden vaarantuminen voi myös altistaa traumaperäiselle stressireaktiolle. Traumaperäisen stressireaktion kehittyminen ei välttämättä edellytä kokemusta omasta hengenvaarasta. Toiseen ihmiseen kohdistuva traumaattisen kokemuksen näkeminen tai tieto läheisen tai tuttavän henkeä uhkaavasta äkillisestä onnettomuudesta voi olla taustalla traumaperäisessä stressireaktiossa. (Huttunen, 2018)

Figley (1995) ehdotti, että PTSD:tä pitäisi kutsua primääriksi posttraumaattiseksi stressihäiriöksi, kun taas samanlaiset oireet ilmenevät toissijaisesti uhrin auttajalla. Tätä pitäisi Figleyn mukaan kutsua sekundaariseksi stressihäiriöksi eli STSD. Ainoa ero PTSD:n ja STSD:n välillä on, että jälkimmäisessä altistuu pikemminkin traumaattiselle henkilölle kuin itse traumaattiselle tapahtumalle sekä ensisijaisen uhrin kokemukseen liittyville tunkeutumis- ja välttämisoireille, ei omalle (Valent, 2002, s. 19). Sekundaarista stressiä on ilmiönä (STS) kutsuttu eri nimillä vuosien aikana. Figley (1995, s. 9) ehdottaa yhdessä kollegoineen, että myötätuntostressi ja myötätuntouupumus ovat sopiva korvike sille. Sekundaarista stressiä (STS) on myöhemmin alettu kutsua myötätuntostressiksi, ja sekundaarista traumaattista stressihäiriötä (STSD) myötätuntouupumukseksi (Figley, 1995, ss. 2–3). Monet näistä nimistä ovat yhdistettävissä välittämisen hintaan. Myötätuntostressiä kuvataan tarkemmin luvussa 3.2.1 ja myötätuntouupumusta luvussa 3.6.

Tämä kaikki tarkoittaa, että ihmiselle, joka on kontaktissa trauman kokeneeseen ihmiseen, voi kehittyä sekundaarinen traumaattinen stressihäiriö. Vaikutuksen piiriin voi joutua kuka tahansa, perheenjäsenistä muihin yhteisöihin (Traumaterapiakeskus ry, 2018b). Erona on vain, että trauma ei ole henkilökohtaisesti itselle tapahtunut. Traumaattinen kokemus on ainoastaan kuultu. Oireet ovat samanlaiset, kuin itse trauman kokeneella: muisti- ja mielikuvia tapahtuneesta, joka aiheuttaa toistuvaa ahdistusta, tuntemuksia tai unia

traumaattisesta tapahtumasta ja samoin voi myös tulla ruumiillisia oireita autonomisen hermoston aktivoitumisen myötä (Figley, 1995, s. 8; Huttunen, 2018). Sosiaalialan työntekijät voivat olla alttiita tälle häiriölle, koska mahdollisesti päivittäin työssään he voivat kohdata traumatisoituneita asiakkaita.

Traumaattisia tapahtumia kokeneiden ihmisten auttaminen on raskasta, vaikeaa ja usein ahdistavaa työtä. Kriisiauttaminen ja hoitaminen, etenkin väkivallan uhrin, vaikuttaa väistämättä työntekijään. Tällöin työntekijät ovat aina sijaistraumatisoitumisen vaaravyöhykkeessä. Monet sijaistraumatisoituvat ja uupuvat työtilanteiden pitkittyessä. (Traumaterapiakeskus ry, 2018a)

Asiakkaat voivat käynnistää työntekijässä mahdollisesti omia traumoja tai käsittelemättömiä asioita, jolloin asiakassuhde vaarantuu ja työntekijän kuormittuneisuus lisääntyy entisestään. Työntekijä alkaa näkemään ja kokemaan asiakkaan kertomaa tarinaa ja linkittämään sitä itseensä. Tämä voi aiheuttaa omaan elämään kriisin. Työntekijä kuvittelee tietävänsä, miltä asiakkaasta tuntee ja mitä hän tarvitsisi, vaikka oikeastaan näkee itsensä ja kertoo, mitä itse olisit silloin tarvinnut. Kyvyttömyys ammatilliseen erillisyyteen kasvaa.

### **3.1.4 Sijaistraumatisoituminen**

Rothschildin ja Randin (2010, ss. 27–28) mukaan sijaistraumatisoitumisen termiä käytetään kuvaamaan haittavaikutuksia traumatisoituneiden yksilöiden kanssa työskentelevien psykoterapeuttien työssä. Terapeutin hermostoon voi vaikuttaa sijaiskokemuksena asiakkaan trauma, vaikka hän ei ole ollut mukana asiakkaan traumaattisessa tilanteessa. Samantapainen sijaisjännitys voi olla nähdessämme jonkun olevan vuoristoradan kyydissä tai kuunnellessamme tarkkaan, kun joku kertoo yksityiskohtaista kuvausta ratsastamisesta. Todellisuudessa näkijät ja kuulijat voivat tuntea sen ”omissa nahoissaan”, vaikeivat itse osallistuneet tapahtumaan. Tällä samalla mekanismilla myös pornografiset videot toimivat, mutta joskus niiden vaikutukset ovat helpommin tunnistettavissa. Asiakkaan traumakuvauksen kuulemisesta seuraava stressi on sijaiskokemusta terapeutille. Trauma on silloin primääri, kun se kumpuaa terapeutin omasta henkilöhistoriasta. (Rothschild & Rand, 2010, ss. 27–28)



Sijaistraumatisoituminen syntyy erityisesti pitkissä työntekijä-, asiakas- ja potilassuhteissa, esimerkiksi psykoterapeuttien työssä. Vaikutukset työntekijään voivat olla laajoja ja syviä, esimerkiksi muuttaa kielteisesti hänen minäänsä. Samoin identiteetti, maailmankäsitys ja henkisyys/hengellisyys voivat muuttua. Sisäinen yhteys muihin kanssaeläjiin voi myös etääntyä, minuuden tunteen säilyttämiskyky sekä yksilön tunteiden kestokyky voivat heikentyä. Sijaistraumatisoituminen voi myös häiritä ihmiselämän keskeisiä tarpeita ja uskomuksia omasta itsestä sekä toisista. (Traumaterapiakeskus ry, 2018a)

Lindqvistin (n.d.) mukaan sijaistraumatisoitumisen käsite kattaa myötätuntostressin. Se sisältää myös työntekijän ymmärtämisen psykologisena kokonaisuutena: hänellä on oma kehityshistoriansa ja omat tarpeensa. Työntekijän oireet nähdään sopeutumisyriytyksinä, joiden avulla hän pyrkii suojelemaan itseään.

### 3.1.5 Työuupumus ja loppuun palaminen

Työterveyslaitos (n.d.) määrittää työuupumuksen olevan seurausta pitkittyneestä työstressistä, johon vaikuttavat psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät. Psyykkisissä kuormitustekijöissä ne liittyvät itse työhön ja työn sisältöön, kuten työolojen kokonaistilanteeseen ja kuormitusta mahdollisesti lieventäviin tekijöihin. Sosiaalisissa kuormitustekijöissä ne liittyvät oleellisesti vuorovaikutukseen työyhteisössä.

(Työterveyslaitos, n.d.)

Työterveyslaitoksen (n.d.) mukaan työuupumisen oireita voidaan katsoa olevan seuraavat:

- Lepo ei enää virkistä, ja esiintyy yleistynyttä voimakasta väsymystä.
- Asenteet työtä kohtaan muuttuvat, tulee kynnisyttä eikä työllä tunnu olevan enää merkitystä.
- Aikaansaamisentunne alenee, ja ajatuksia ovat "olen huonompi työntekijä kuin muut, olen huonompi työntekijä kuin aikaisemmin".

Kuitenkaan työuupumukselle ei ole diagnoosia lääketieteellisissä tautiluokituksissa. Lääkäri voi kirjata sen diagnoosin liitteeksi terveysongelmaan liittyvänä tekijänä. Pahimmillaan työuupumus voi johtaa jopa työkyvyttömyyteen tai olemassa olevien sairauksien

pahenemiseen. Jos työolosuhteet ovat hyvät, työuupumukseen ei silloin yksinään vaikuta muilla elämänalueilla ilmenevät ongelmat. Kuitenkin ne voivat nopeuttaa työuupumuksen kehitystä, jos työkuormitus ei ole kohdillaan. (Työterveyslaitos, n.d.)

Loppuun palaminen on oireyhtymä, jonka ajatellaan johtuvan työpaikan kroonisesta stressistä, jota ei ole onnistuneesti pystytty hallitsemaan. Sille on ominaista kolme eri ulottuvuutta: uupumisen tunteet tai energian loppuminen, lisääntynyt henkinen etäisyys työhön tai negatiiviset tunteet tai kyynisyys liittyen työhön ja vähentynyt ammatillinen tehokkuus. Loppuun palaminen viittaa aina erityisesti ammatillisen tilanteen ilmiöihin, eikä sitä pidä käyttää kuvamaan kokemuksia muilta elämänalueilta. (WHO, 2019)

### **3.2 Myötätuntouupumus ilmiönä**

Edellä taustoitettiin myötätuntouupumusta avaamalla siihen nivoutuvia käsitteitä auttamistyön näkökulmasta. Tässä luvussa myötätuntouupumusta tarkastellaan syvemmin eri näkökulmista, koska tutkin myötätuntouupumusta ja tutkimustehtävänä on: miten suojautua myötätuntouupumukselta sosiaalialalla. Luvussa kuvataan asiantuntijälähteisiin perustuen myötätuntouupumuksen syntyprosessi, riskejä ja kuormittavia tekijöitä auttamistyössä, suojaavia tekijöitä, työnohjausta apuna myötätuntouupumuksen käsittelyssä ja ennaltaehkäisyssä. Ensin avaan myötätuntostressiä, joka pitkittyneenä johtaa myötätuntouupumukseen.

#### **3.2.1 Myötätuntostressi**

Nissinen (2012, s. 25) esittää, että myötätuntostressi on myötätuntouupumuksen sukulaiskäsite, jonka tarve on syntynyt siitä tosiasista, että henkisessä kuormittuneisuudessa on aste-eroja. Nissinen (2012, s. 30) painottaa sen koskettavan jokaista ihmissuhdetyöntekijää ja henkilöä, joka työroolissaan todistaa inhimillisen elämän tragediaita.

THL:n (2020b) mukaan myötätuntostressi on tila, jossa asiakkaan vaikeat traumaattiset kokemukset siirtyvät työntekijälle ja aiheuttavat hänelle henkistä kuormitusta.

Epänormaalien ja epäinhimillisten tilanteiden synnyttämä myötätuntostressi on kuitenkin

normaali reaktio. Työntekijä saattaa kuitenkin ajautua tilanteeseen, jossa kuormittuminen on liian voimakasta, jatkunut liian pitkään eikä työntekijä pääse purkamaan sitä.

Työntekijälle saattaa siirtyä asiakkaan tunteet ja kokemukset, jotka voivat altistaa hänet liialliselle stressille. Tämä voi johtaa myöhemmin myötätuntouupumukseen. (THL, 2020b)

Ensisijaisesti myötätuntostressi on työperäinen olotila, ja yhteisöllinen ilmiö taas on myötätuntouupumus. Työn sisältö on myötätuntostressin alkulähde, vaikka työntekijän henkilökohtaiset sekä työyhteisön tekijät, vaikuttavat myötätuntostressin vahvuuteen. Tämä ajatus aiheuttaa usein hämmennystä. Myötätuntostressitilassa on positiivinenkin puoli eli myötätuntotyydytys, joka Nissisen mukaan on ”ammattillinen kokemus osallisuudesta toisen ihmisen tragedian jakamiseen ja hänen auttamiseensa”. (Nissinen, 2012, 28–31)

Nissinen (2012, s. 29) kuvaa tasapainoilua myötätuntoisuuden ja kuormittumisen välillä olevan sellaista työntekijän kohdalla, että: ”vaikkei työntekijä ei voi asiakasta pelastaa asiakasta, hän kokee silti, että hänen työpanoksensa riittää auttamaan asiakasta tämän selviytymiskamppailussa.” Ihmissuhdetyössä henkinen kuormittuminen kuuluu työhön.

Uupumisen ja kasvun potentiaalit ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään.

Kuormittumisessa on kyse myös myötätuntoisuudesta, mikä on tärkeää huomata. Se takaa ennen kaikkea asiakkaalle työn laadun sekä työntekijälle työn tyydyttävyyden. (Nissinen, 2012, s. 30)

### **3.2.2 Myötätuntouupumus**

Figleyn (1995) compassion fatigue eli myötätuntouupumus on yleistermi, joka viittaa auttajalle syntyneeseen kärsimykseen. Esimerkiksi psykoterapiatyön paineiden tuloksena syntyy myötätuntouupumusta. (Rothschild & Rand, 2010, s. 27) Työterveyslääkäri Toivolan (2004) mukaan oireiltaan myötätuntouupumus on lähes identtinen posttraumaattisen stressireaktion (PTSD) kanssa (ks. luku 3.1.3). Toivola (2004) esittää oireilun neurobiologisen taustan olevan samanlainen: ”Aivojen toiminta muuttuu voimakkaassa stressitilanteessa niin, ettei muistijälkien emotionaalinen sisältö aina integroidu kognitiivisen materiaalin kanssa.” Myöhemmin se ilmenee erilaisina flashback- ja somaattisina oireina.

Toivola (2004) kuvaa, että myötätuntouupumuksella on työuupumuksen kanssa yhteistä ainakin työperäinen tunnekuormitus. Ilmiöt ovat yleisiä, ja jossain muodossa sekä myötätunto- että työuupumus kohtaavat lähes kaikkia auttajia jossain työuran vaiheessa. Ehkäisevät toimet ovat tärkeitä, koska ongelman myöntäminen ja avun hakeminen koetaan usein epäonnistumiseksi ja siten häpeälliseksi. (Toivola, 2004) Myös Nissinen (2012, s. 25) toteaa, että myötätuntouupuminen on auttajien työuupumusta. Käsitteet ovat hyvin lähekkäisiä, osittain päällekkäisiä. Kuitenkin niiden välillä on eroja.

Rothchildin ja Randin (2010, s. 26) mukaan ammattilaisille on ollut joissain määrin epäselvää, miten erottaa toisistaan termit loppuun palaminen, sekundaari traumatisoituminen, sijaistrauma sekä myötätuntouupumus. Niitä käytetään terapiakirjallisuudessa usein vaihtoehtoisina ilmaisuna. Nissinenkin (2007, s. 14) esittää, että myötätuntouupumuksesta puhutaan ammattiauttamisen yhteydessä sijaistraumatisoitumisesta tai sekundäärinä traumana. Tässä opinnäytetyössä sekundaaritraumalla ja sekundaaritraumatisoitumisella viitataan myötätuntouupumukseen.

Myötätuntouupumusta voidaan kutsua myös sekundaaritraumaksi (ks. luku 3.1.3), joka liittyy sijaistraumatisoitumiseen (ks. luku 3.1.4). Kyseessä on siis toissijainen altistuminen stressaaville tapahtumille työssä. Toissijainen altistuminen on kyseessä silloin, kun altistuu työnsä vuoksi muiden ihmisten traumaattisille tapahtumille, esimerkiksi ensiavussa tai lastensuojelutyössä. Jos työn vuoksi joutuu jatkuvasti vaaraan, kyseessä ei ole toissijainen altistuminen vaan ensisijainen altistuminen. Oireet myötätuntouupumuksessa/sekundaaritraumassa alkavat yleensä nopeasti ja liittyvät tiettyyn tapahtumaan. Pelokkuus, univaikeudet, mieleen ponnahtavat mielikuvat järkyttävästä tapahtumasta tai siitä muistuttavien asioiden välttäminen ovat myötätuntouupumuksen oireita. (Rothschild & Rand, 2010, s. 197)

Uupuneen työntekijän stressioireet vaikuttavat laaja-alaisesti elämään ja ihmissuhteisiin, kun taas työntekijä, joka kärsii stressistä eikä uupumuksesta pystyy välillä irrottautumaan raskaasta olostaan ja keräämään energiaa. Jos stressitila on muuttunut myötätuntouupumukseksi, silloin olo tilaa eivät helpota normaalit stressinhallinta keinot eikä virkistäytymiset. (Nissinen, 2012, s. 80) Osa tutkijoista pitää, jopa myötätuntouupumusta traumaattisena häiriönä. Hoitamattomana työ- ja myötätuntostressistä voi myös seurata

psyykkisiä ja fyysisiä häiriöitä, jotka voivat myöhemmin kehittyä sairauksiksi.

Myötätuntouupumuksen merkkeinä ovat kynisyys, kaikkien pelastaminen tai asiakkaiden välttäminen, tunteen purkaukset tai niiden tukahduttaminen, empatian väheneminen ja eristäytyminen. Muita merkkejä ovat asiakasta vaarantava työtapa, hiljentäminen, ylikontrollointi ihmissuhteissa, itsehoidon välttäminen ja kehon ja mielen muutokset. (Nissinen, 2012, ss. 80, 81—96)

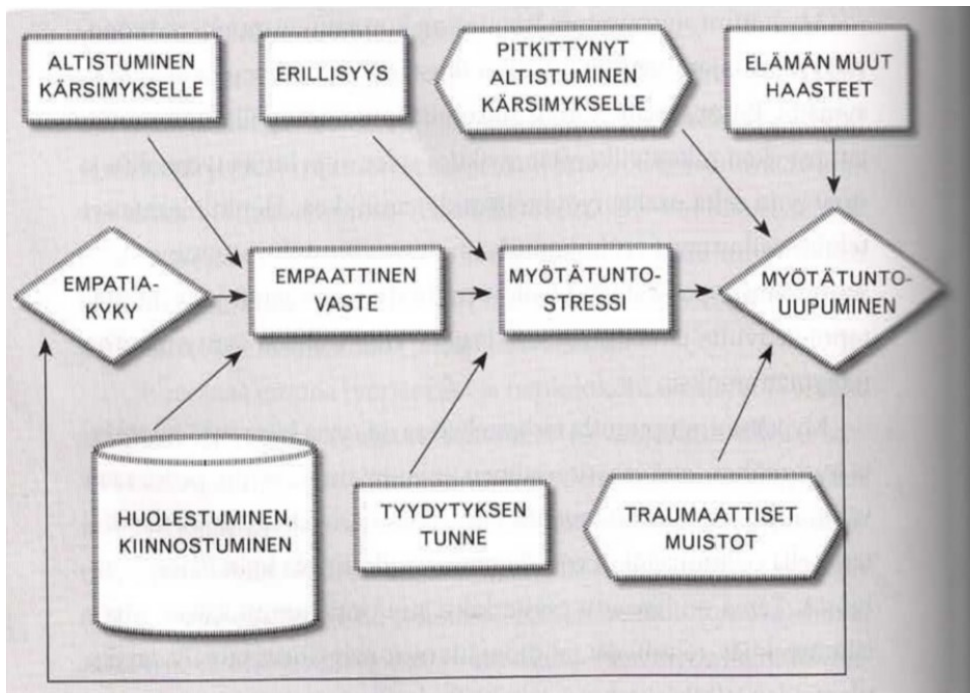
Myötätuntouupumukseen liitetään usein mielikuva, että se on ainoastaan haitallista. Työhyvinvointia verottavana asiana pidetään yksipuolisesti auttajan emotionaalista uupumista. Sitä se onkin, jos myötätuntouupumuksen ilmiötä ei ymmärretä laajasti ja osaksi ammattiauttamista. Uupumisreaktioihin kuuluu myös ammatillisen kasvun ja kehittymisen potentiaali. Auttaja voi tunnistaa reaktiossaan jotain sellaista, mitkä tarvitsevat huomiota ja joiden käsittely vahvistaa ammatillisesti. (Nissinen, 2007, s. 18)

### **3.2.3 Myötätuntouupumuksen syntyprosessi**

Myötätuntouupumuksen syntyprosessi havainnollistetaan Kuva 1. Myötätuntouupumisen syntyprosessi (Nissinen, 2007, s. 58) Kuvassa olevat prosessin osiot eivät ole toisistaan erillisiä: ne vaikuttavat yhtä aikaa ja ovat jatkuvasti yhteydessä toisiinsa. Pitkittynyt ja hoitamaton myötätuntostressi johtaa lopulta myötätuntouupumukseen.

Myötätuntostressiin (ks. 3.2.1) vaikuttavat auttajan empatia sekä samastumisen kyky. (Nissinen, 2007, s. 59)

Kuva 1. Myötätuntouupumisen syntyprosessi (Nissinen, 2007, s. 58)



Kokemukset työn tyydyttävyydestä vaikuttavat myötätuntostressin vahvuuteen, samoin auttajan kyky asettua erilleen autettavan kokemuksesta ja arvioida tilannetta ulkopuolisin silmin. Jos nämä ovat kunnossa, auttaja pystyy työskentelemään tehokkaasti sekä näkemään työnsä mielekkyyden sekä tulokset. Myötätuntouupumuksen prosessiin kuuluu myös pitkäaikainen altistuminen kärsimykselle sekä auttajan henkilökohtaisten kipupisteiden aktivoituminen. Auttajan työkokemukset ovat sidoksissa työtilanteisiin ja tehtäviin sekä auttajan persoonalliseen ja henkilökohtaiseen kokemusmaailmaan. Myötätuntouupumus etenee eri tavoin työntekijöillä sekä ammateissa. Kaikilla on omat kokemukset, eivätkä tulkinnat eivätkä ne ole koskaan täysin samanlaisia. Kuitenkin työntekijät voivat tunnistaa samankaltaisia reaktioita työn haasteisiin ja toimintatapoja. Nissinen (2007, s. 60) kuvaa prosessia ainutkertaiseksi, koska auttaminen tapahtuu elämän keskellä, joka jatkuvasti muuttaa muotoaan. Eri jaksoina vaihtelee auttajien kokemukset, taustatekijät sekä uupumista ja hyvinvointia tuovat tilanteet. Prosessiin vaikuttavat myös työpaikan toimintamahdollisuudet ja rajoitukset, jotka muuttuvat erilaisissa yhteiskunnallisissa tai poliittisissa tilanteissa. (Nissinen, 2007, ss. 59–61)

Myötätuntouupumisen prosessia tulisi kuvata aina uudestaan eri ajanjaksoina, koska työelämän vaiheet vaikuttavat kokemuksiin ja tekevät niistä erilaisia. Toistuvan kuvaamisen hyötynä on, että se antaa tilaa eri kysymyksille ja näkökulmien muutoksille. Se antaa myös auttajalle mahdollisuuden seurata omaa ammatillista kehitystä, koska työntekijä haavoittuu ja kehittyy samanaikaisesti ammatillisesti haasteellisen auttamistyön ohella. Tämä koetaan ristiriitana työssä. (Nissinen, 2007, s. 61)

### **3.2.4 Kuormittavia tekijöitä**

Myötätuntouupumuksen riski on kaikilla auttajilla. Kuormittuminen syntyy auttajan työn vuorovaikutussuhteiden määrästä sekä raskaasta työn sisällöstä. Ammatillinen yksinäisyys on keskeinen ja ylläpitävä syy uupumisprosessissa. Tutkittaessa myötätuntouupumusta tärkeänä kysymyksenä on: Pidetäänkö auttajan työperäisiä reaktioita häiriötilana vai normaalina tapana reagoida? Tutkijat ovat korostaneet liiallista patologisointia, jossa normaalit reaktiot vahingossa kyseenalaistetaan. (Nissinen, 2007, ss. 37, 42, 45)

Työterveyslaitoksen (2016, s. 6) teettämässä kunta10-tutkimuksessa havaittiin, että sosiaalityöntekijöiden sairauspoissaolot johtuvat mielenterveyden ongelmista useammin kuin muilla ammattiryhmillä. Verrattaessa muiden pohjoismaiden sosiaalityöntekijöihin suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat merkittävästi kuormittuneempia työssään. Sairasolopissaoloja selittivät erityisesti työhön ja työntekijän henkilökohtaisiin resursseihin liittyvät tekijät. (Salo ym., 2016, ss. 3, 6)

Työstressin lisääntyminen ja ylimitoitukset, jolloin työntekijä ei ehdi prosessoimaan asiakassuhteitaan, kuormittavat työntekijää. Myös asiakkaiden moniongelmaisuus kuormittavat. Tunne siitä, että omat ammattitaidot eivät riitä, voi kehittyä vallitsevaksi. Samoin työntekijän turhautuminen järjestelmään, jolloin työmotivaatio heikkenee. (Nissinen, 2007, ss. 38–40)

Uupumista selittäviä tekijöitä esittäessä on tunnettava työyhteisön tapa valikoida tietoa ja tutkimustuloksia, vallitseva keskustelukulttuuri sekä käytetty kieli työyhteisössä ja työntekijöiden itseilmaisun tavat ja mahdollisuudet (Nissinen, 2007, s. 46).

Sekundaaritraumatisoitumisen riskiä sosiaalityöntekijöillä lisäävät työn vaativuus, työssä koetut järkyttävät tilanteet ja psyykinen kuormittuneisuus (Salo ym., 2016, s. 6).

### 3.2.5 Työnohjaus ja muita suojaavia keinoja

Ammattiauttaminen voidaan kokea todella tyydyttäväksi, jolloin siitä ei automaattisesti synny uupumusta. Työn kuormittavien tekijöiden tasapaino työn tyydyttävien puolien kanssa lisää voimavaroja. Työntekijät jaksavat tällöin raskasta asiakastyötä uupumatta. (Nissinen, 2007, s. 45) Työterveyslaitoksen (2016, s. 6) tekemässä kunta10-tutkimuksessasuojaavia tekijöitä olivat tietoisuustaidot, tunteiden eriyttäminen ja sosiaalinen pääoma.

Työpaikoissa asiakastapauksien tulisi jakautua tasapuolisesti työntekijöiden kesken niin, ettei yhdelle työntekijälle tule kaikista haastavimmat asiakkaat. Näin voidaan vähentää työntekijän kuormitusta, ja työntekijä saa kokemuksia työn tyydyttävyydestä onnistuessaan. Oittisen (2011, s. 82) tekemässä tutkimuksessa ilmeni, että myötätuntostressin ehkäisyssä yksi tapa on välttää asiakastilanteita, jotka sisältävät samankaltaisia asioita kuin työntekijä käy läpi senhetkisessä elämässään.

Työskennellessä traumatisoituneen asiakkaan kanssa työntekijän on tärkeää harjoitella kehotietoisuutta ja löytää apuvälineitä, joilla asiakas saa tarvittaessa palautettua ja pidettyä vireystilansa optimaalisella tasolla. Tämä pätee myös sijaistraumatisoitumisen ehkäisyssä sekä hoidossa. Työntekijän pitää tunnistaa omasta yli- sekä alivireystilasta kertovat merkit ja opetella erottelemaan, milloin on stressaantunut tai jotenkin jähmeä tai milloin on sopivasti tilanteeseen virittynyt. Työntekijän on mietittävä ja opeteltava, mitkä vireystilan hallintakeinot toimivat parhaiten vaihtelevissa olosuhteissa. Vireystilasta voi tehdä hallittavaa usein pelkkä tietoisuus oman kehon tilasta. Jos tämä ei riitä, apua voi saada esimerkiksi erilaisista rentoutumis- ja lihasjännitysharjoituksista. Myös turvapaikka-, etäännyttämis- ja suojautumistekniikoista voi saada apua. (Hannus, 2011, 221–222)

Hannus (2011, s. 222) kuvaa, mitä työntekijät ovat nimenneet eri tutkimuksissa tärkeimmäksi selviytymiskeinokseen työssään: tiimityön sekä asioiden jakamisen kollegan kanssa tai työnohjauksessa. Palautetta voidaan saada oman toimintansa oikeellisuudesta sekä riittävydestä haastavan asiakastapauksen kohdalla kollegiaalisen tuen avulla.



Työnohjaus on yksi tärkeä keino edistää työhyvinvointia. Työssä jaksaminen ja ammattitaidon kehittäminen edellyttää, että henkilöstön työhyvinvoinnista pidetään huolta. Työnohjausprosessi koostuu säännöllisistä tapaamisista työnohjaajan kanssa. Se tarjoaa luottamuksellisen ilmapiirin, jossa ohjattavilla työntekijöillä on tilaisuus tutkia työtään ja omien työtapojen kehittämistä. Työnohjaus voi tapahtua ryhmissä, koko työyhteisön kanssa tai yksilöllisesti. Työnohjaus voi parhaimmillaan selkiyttää ja vahvistaa ohjattavan työntekijän ammatti-identiteettiä, kehittää hänen toimintamalliaan, kohentaa työilmapiiriä sekä lisätä työtyytyväisyyttä. Työnohjaus tukee koko organisaatiota, ja työntekijän kokemaa hyötyä heijastuu koko työyhteisöön. Kuitenkaan lainsäädäntö ei velvoita työnantajia järjestämään työnohjausta. Työnohjaus on kuitenkin täydennyskoulutuksen ohella edellytys työn ja ammattitaidon kehittymiselle sekä työssä jaksamiselle. Kaikilla, jotka työskentelevät sosiaalialla, tulisi olla mahdollisuus työnohjaukseen. (Luukko, 2016, s. 1) Työnohjauksen avulla voidaan ehkäistä myötätuntouupumusta (THL, 2020b).

#### **4 Aikaisemmat tutkimukset**

Suomessa psykoterapeutti ja työnohjaaja Leena Nissinen on tutkinut myötätuntouupumusta ja kirjoittanut aiheesta kaksi kirjaa. Ensimmäinen kirja Auttamisen rajoilla ilmestyi vuonna 2007 ja toinen kirja Rajansa kaikella ilmestyi vuonna 2012. Lisäksi Nissinen pitää koulutuksia ja luentoja aiheesta. Hän korostaa, ettei asiaa ole vielä tutkittu paljon. Suomessa Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2020) on käsitellyt myötätuntouupumusta maahanmuuttotyön ohessa, ja THL:n materiaaleissa on myös PALOMA-koulutusvideo, jonka osassa seitsemän käsitellään empatiaa ja myötätuntouupumusta. Työnohjaaja ja sosiaali-alalla työskentelevä Franz Schnider tarjoaa koulutusta liittyen myötätuntouupumukseen. Koulutuksen tavoitteena on antaa lisätietoa myötätuntouupumuksen syntyprosessista, välineitä myötätuntostressin hallintaan ja uupumuksen ennaltaehkäisyyn. (Schnider, n.d.)

Myötätuntouupumuksesta on tehty muutamia opinnäytetöitä sekä pro gradu -tutkielmia. Sanni Lonka (2018) tutki myötätuntouupumusta perhetyössä. Lonka selvitti, mitkä tekijät tukevat perheneuvolan sosiaalityöntekijöiden jaksamista ja mahdollisesti ennaltaehkäisevät myötätuntouupumusta. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin myös jaksamista heikentäviä tekijöitä. Aineisto koostui kahdeksasta teemahaastattelusta. Haastateltavat olivat perheneuvolan sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat työskennelleet yli kahden vuoden ajan

perheneuvolassa. Longan tulosten mukaan jaksamista tukee oman työn hallinta, sen rajaaminen sekä tauottaminen. Työntekijän tulisi laatia itselleen sellainen päivä, jonka jaksaa tehdä, ja keventää työn sisältöä, jos tuntuu liian rankalta. Itsestään huolehtiminen koettiin tukevan jaksamista. Tähän kuuluivat säännöllinen ja terveellinen ruokailu, liikunta ja uni. Oma vapaa-aika auttaa jaksamaan, ja antaa työlle vastapainoa, mikä koettiin voimavaraksi. Myös organisaation ja työyhteisöntuki sekä ammatin mielekkyys tukivat jaksamista. Työnohjauksen nähtiin merkittävästi lisäävän työhyvinvointia. Tutkimustehtäväni on juuri löytää suojaavia tekijöitä myötätuntouupumukseen.

Saija Oittinen (2011) tutki asiakkaan myötätuntoisen kohtaamisen vaikutuksia pro gradu -tutkielmassaan. Tutkimuksessa tarkasteltiin tapoja purkaa syntynyttä myötätuntostressiä sekä keinoja, joilla sitä voidaan ennaltaehkäistä. Aineisto koostui seitsemästä Kuopion kriisikeskuksen työntekijän yksilöteemahaastatteluista. Tulokset osoittivat myötätuntostressiä purettavan itsetutkiskelun ja puhumisen avulla. Työntekijän oman jaksamisen ilmaiseamiseen organisaatiossa pitää olla hyväksyvä ilmapiiri, joka voi ennaltaehkäistä myötätuntostressin syntyä. Organisaation tulee tukea työntekijöiden hyvinvointia ja antaa tukea vaikeiden asioiden käsittelyyn. Auttamisen rajallisuuden hyväksyminen koettiin ehkäisevän myötätuntostressiä. Samoin tulisi välttää sellaisia asiakastilanteita, jotka tulevat liian lähelle työntekijän senhetkistä elämäntilannetta. Oittisen tutkimuksen mukaan rajojen asettaminen työssä sekä kyky pitää raja itsensä asiakkaiden välillä ennaltaehkäisee myötätuntostressiä. Tuloksissa ilmeni myös, että auttamissuhteen ymmärtäminen estää myötätuntostressin syntyä.

Oittisen (2011) tekemä tutkimus tulee lähelle myös omaa tutkimustani, koska myötätuntostressi on myötätuntouupumuksen sukulaiskäsite ja Oittinen selvitti myös tutkimuksessaan siltä ehkäiseviä tekijöitä. Vaikka Oittinen toteaa, etteivät tulokset ole täysin rinnastettavissa muihin auttamistyössä työskenteleviin, yhtenäisyyksiä voi kuitenkin löytyä ja asiaa pitäisi enemmän tutkia.

## **5 Tutkimustehtävä ja tutkimusmenetelmät**

Opinnäytetyö on luonteeltaan tutkimuksellinen. Sen tarkoituksena on selvittää myötätuntouupumukselta suojaavia tekijöitä sosiaalialan työssä. Sosiaalialan työ on

tunnettyä, ja sen mukana tulee kuormittavia tekijöitä, jotka liiallisina voivat viedä työntekijän sairauslomalle. Tämän takia tutkimuksessa halutaan selvittää, mitkä tekijät suojaavat sosiaalialan työntekijää. Suojaavien tekijöiden avulla voidaan ennaltaehkäistä myötätuntopumusta. Tutkimuksella halutaan lisätä tietoutta myötätuntopumuksesta, sen syntyprosessista ja riskeistä sekä tämän myötä keinoista suojautua myötätuntopumukselta. Tutkimus edustaa kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla.

## **5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset**

Tutkimuksessa tavoitteena on löytää, millaisia keinoja sosiaalialan työntekijöillä on suojautua myötätuntopumukselta. Toimeksiantajalle eli perhekeskus Uppsala-talolle tutkimuksen tavoitteena on tuoda uusia avauksia myötätuntopumuksen suojautumiseen toimeksiantajan jo käyttämän työnohjauksen lisäksi.

Tutkimuskysymyksenä on seuraava: Miten suojautua myötätuntopumukselta sosiaalialan työssä?

## **5.2 Tutkimusmenetelmät**

Tutkimus edustaa kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Tarkoituksena on kerätä yksityiskohtaista tietoa myötätuntopumuksesta, jolloin laadullinen tutkimus tarjoaa siihen mahdollisuuden. Työntekijöiden ainutkertaiset huomiot ja kertomukset pääsevät oikeuksiin teemahaastattelun avulla. Alasuutarin (2011, s. 84) mukaan laadulliselle tutkimukselle ominaista on kerätä aineistoa, joka tekee mahdollisimman monenlaiset tarkastelukulmat mahdollisiksi. Näkökulmaa tulisi voida vapaasti vaihtaa, eikä aineisto koostuu vain yhden ainoan metodisen linssin läpi tehdyistä havainnoista. (Alasuutari, 2011, s. 84)

### **5.2.1 Aineistonhankinta työntekijöiden teemahaastatteluilla**

Tutkimusaineisto hankittiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, joka etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan teemojen mukaan. Tämä tuo tutkittavien äänet kuuluviin ja ottaa huomioon, että ihmisten tulkinnat asioista ja niille antamat merkitykset

ovat keskiössä (Hirsjärvi & Hurme, 2010, s. 48). Tutkimuksellani haluan tuoda juuri tutkittavien äänet kuuluviin.

Aihepiirit ja teema-alueet haastattelussa olivat haastateltaville samat. Myötätuntouupumus voi olla joillekin aihepiirinä intiimi ja vaikea puhuttava, joten päätin toteuttaa haastattelut yksilöhaastatteluina. On oletettavasti helpompaa luoda luottamuksellinen ilmapiiri yksilöhaastatteluun, saada parempi yhteys haastateltuun sekä pysyä valituissa teemoissa kuin ryhmähaastattelussa. Hirsjärvi ja Hurme (2010, s. 63) toteavat, että ryhmähaastatteluissa valtahearkia ja ryhmädynamiikka vaikuttavat haastattelun kulkuun – siihen, kuka puhuu ja mitä sanotaan. Yksilöhaastattelussa tästä ei tarvitse huolehtia, ja tutkijana pystyn paremmin keskittymään haastateltavan kertomukseen.

Hyvärinen (2017) painottaa, että tutkijan on tehtävä itselleen selväksi, mitä aikoo tutkia. Sen selvittyä voi kysyä, mitä hyötyä haastatteluitten lukumäärän lisäämisestä olisi. Laadullisen tutkimuksessa ilmiön ymmärtäminen perustuu parhaimmillaan analyysin tarkkanäköisyyteen. (Hyvärinen, 2017) Tutkimustehtävän sekä opinnäytetyön laajuuden huomioon ottaen päätin toteuttaa teemahaastattelun viidelle Perhekeskuksen Uppsala-talon työntekijälle. Kestoltaan en määritellyt haastatteluita tarkkaan etukäteen, vaan oletin haastatteluiden menevän ns. omalla painollaan sen mukaan, mitä haastateltavalla on teemoista sanottavanaan sekä aikaa käytettävänä. Haastatteluihin varattiin ainakin yksi– kaksi tuntia aikaa sen mukaisesti, miten ajallinen kesto sopi työntekijälle parhaiten.

Tutkimuksessani ei erikseen valikoitu, mistä palvelun tiimeistä haastateltavat tulevat, koska haluttiin suojella henkilöllisyyttä myös Perhekeskuksen Uppsala-talon sisällä, jolloin haastateltavat oletettavasti kertovat avoimemmin aiheesta (ks. luku 2.2 Uppsala-talon perhekeskuksen tiimeistä). Haastattelut toteutettiin toukokuussa anotun tutkimusluvan tultua. Toimeksiantajalle lähetettiin eri vaihtoehtoja haastatteluajoiksi, ja näistä Perhekeskus Uppsala-talon työntekijöillä oli mahdollisuus valita itselleen sopivin. Tarkoituksena oli, että helmikuussa olisi tiedossa toukokuun haastatteluajataulut työntekijöille, koska he ovat hyvin kiireisiä. Toimeksiantaja lähetti lopuksi sähköpostiviestillä haastatteluajataulut ja ajat saatiin sovittua helmikuussa. Tarkoituksena oli toteuttaa haastattelut Uppsala-talon tiloissa, mutta tämä muuttui COVID19-pandemian vuoksi. Lopulta haastattelut toteutettiin Microsoft Teams -videopuheluna.

Teemahaastattelun rungosta luotiin kolme eri versiota, kunnes lopullinen versio sai muotonsa. Ensimmäisessä teemahaastattelurungossa ei ollut edes teemoja, ja se muotoutui täysin intuitiivisesti. Teemahaastattelurungon toinen versio syntyi tietoperustan sekä tutkimuskysymyksen pohjalta. Ensimmäisellä teemalla haluttiin saada selville, mitä tutkittavat tietävät myötätuntouupumuksesta. Toisella teemalla haluttiin kartoittaa haastateltavien päivittäisiä toimintoja ja mahdollisia suojautumiskeinoja myötätuntouupumukseen. Kolmannen teeman tarkoituksena oli saada selville, miten tutkittavat huolehtivat hyvinvoinnistaan ja mitkä asiat kuormittavat työssä. Viimeisen teeman tarkoituksena oli saada esimerkiksi selville, miten myötätuntouupumus ilmiönä näkyy haastateltavien elämässä ja miten sitä voisi ennaltaehkäistä. Liitteessä 1. on teemahaastattelurunko.

Haastattelurunkoa käsiteltiin opinnäytetyöryhmässä, ja sitä myös testattiin käytännössä. Opinnäytetyöryhmässä huomattiin haastattelurungossa olevan vaikeasti ymmärrettäviä ja abstrakteja kysymyksiä. Kysymyksiä todettiin myös olevan liian monta. Esimerkiksi kysymys: ”Käytätkö empatiaa työssäsi, jos niin miten? Miten se näkyy työssäsi?” muokkaantui muotoon: ”Millainen merkitys empatialla on työssäsi ja miten se vaikuttaa sinuun?” Seuraavat kysymykset poistettiin teemasta työhyvinvointi, jotta haastattelu ei olisi liian pitkä:

- Miten työyhteisö huomioi liittyen työssäjaksamiseen/työhyvinvointiin?
- Kuvaile työyhteisön ilmapiiriä?
- Mistä saat voimaa työssäsi, työaikana
- Onko jotain työhyvinvointiin liittyviä asioita, jotka eivät tällä hetkellä toteudu, tai joihin toivoisit parannusta?
- Mitä pidät työhyvinvoinnin kannalta työssäsi tärkeänä?

Näiden tilalle muotoutuivat kysymykset:

- Miten työyhteisössä käsitellään myötätuntouupumusta/käsitellään vaikeita asioita?
- Millainen merkitys työnhajauksella on?
- Miten esimiehesi huomioi työssäjaksamista / työhyvinvointia?

Alun perin työhyvinvointi-teemaosiossa oli yhdeksän kysymystä, joka siis rajautui kuuteen kysymykseen. Haastattelurungon alussa sekä lopussa oli kysymys, joka ei kuulunut varsinaiseen tutkimushaastatteluun. Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli luoda lähestyttävä ilmapiiri, jottei haastattelutilanne jännittäisi haastateltavia liikaa. Rungon lopussa oleva kysymys oli keventävä kysymys, jotta haastattelu loppuisi hyviin tunnelmiin. Testihaastattelu toteutettiin tutkijan läheisen kanssa, koska ei ollut mahdollista tavoittaa sosiaalialalla työskentelevää aikataulujen vuoksi. Testihaastattelussa oli kuitenkin mahdollista kokeilla rungon toimivuutta ja pohtia haastattelijan roolia itse haastattelutilanteessa. Tutkija pääsi kokeilemaan, miten ottaa kontaktia haastateltavaan, miten reagoida haastateltavan vastauksiin sekä sitä, lukeeko kysymykset paperilta vai kannettavalta tietokoneelta. Tällaisia yksityiskohtia hiottiin testihaastattelun jälkeen, mikä loi varmuutta lähteä toteuttamaan haastatteluita. Haastattelurunko käytettiin vielä opinnäytetyönohjaajalla, ja sen myötä rungon kieliasua korjattiin.

Yhteensä viisi haastattelua toteutettiin toukokuussa Microsoft Teams -videopuheluin COVID-19-pandemian aiheuttaman poikkeustilanteen vuoksi. Jokaiselle haastateltavalle lähetettiin sähköpostiin oma henkilökohtainen kokouspyyntö, joka oli otsikoitu haastattelun aiheella ja kellonajalla. Kaikki haastateltavat vastasivat kokouspyyntöön myöntävästi ja itse haastattelupäivänä osallistuivat kokoukseen.

Haastattelut sujuivat jouhevasti sovittujen aikataulujen mukaan. Videopuheluyhteyden avulla mahdollistui sanaton viestintä kuten ilmeet ja eleet ja oli mahdollista nähdä haastateltavat, mikä loi luontevan ilmapiirin. Haastatteluitten alussa kerrattiin, että tutkimus perustuu vapaaehtoisuuteen ja tutkimuksen valmistuttua tallenteet tuhotaan. Haastateltaville lähetettiin etukäteen suostumuslomake (Liite 3) tutkimuksen osallistumiseen ennen haastatteluita allekirjoitettavaksi. Kaikki haastateltavat suostuivat videopuheluyhteyteen sekä sen tallentamiseen. Haastateltavat työnteekijät olivat positiivisia ja haastattelut etenivät teemarungon mukaisesti. Osa haastateltavista kehuivat aihetta ja kertoivat pohtineensa myötätuntopuupumusta ilmiönä enemmän. Videopuhelun aikana yhteydessä oli joitain sekunnin kestäviä katkoksia tai videokuva tuli hieman myöhässä tai pysähtyi. Nämä olivat lyhyitä, eivätkä tuoneet epäselvyyksiä aineistoon. Haastattelut kestivät keskimäärin 50 minuuttia. Lyhyin haastattelun pituus oli noin 33 minuuttia ja pisin noin 59 minuuttia.

Haastattelut tallennettiin. Tallenteita säilytettiin tutkijan tietokoneella salasanan takana ja tuhottiin tutkimuksen valmistuttua. Muilla ei ollut pääsyä tietokoneelle.

### 5.2.2 Aineiston analyysi sisällönanalyysimenetelmällä

Aluksi litteroitiin tallennetut haastattelut. Teemahaastattelun rungon ensimmäisen ja viimeisen kysymysten vastaukset jätettiin litteroinnista pois, koska kysymykset eivät liittyneet itse tutkimustehtävään, vaan toivat keveyttä haastatteluun. Litteroinnissa ei myöskään kirjattu jokaista taukoa tai äännähdystä, koska tutkimuksessa ei tutkita puhetta.

Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä. Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 103) kuvaavat sen olevan perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksissa. Useimmat eri nimillä kulkevat analyysimenetelmät laadullisessa tutkimuksessa perustuvat periaatteessa sisällönanalyysiin.

Sisällönanalyysin tarkoituksena on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, kuitenkin kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Analyysin tarkoituksena on luoda selkeyttä aineistoon, jolloin sen kautta voidaan tehdä ymmärrettäviä sekä luotettavia johtopäätöksiä ilmiöstä, joka on tarkastelun kohteena. Tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa tehdään laadullisen aineiston analyysiä. Sen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan. Ensimmäiseksi aineistot hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan lopuksi uudestaan loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 122)

Laadullista aineistolähteistä analyysiä voidaan kuvata karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi: 1) Aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely sekä 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Sisällön analyysin ensimmäisessä vaiheessa aineistoa pelkistetään siten, että siitä karsitaan tutkimuksen kannalta kaikki epäolennainen pois. Tarkoituksena on etsiä kirjoitetusta aineistosta tutkimustehtävälle kuvaavia ilmaisuja. Tämän vaiheen jälkeen seuraa aineiston klusterointi eli ryhmittely. Tuomi ja Sarajärvi (2018) kuvaavat seuraavasti: ”Koodatut alkuperäisilmaisut käydään läpi tarkasti ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavia kuvaavia käsitteitä. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään eri luokiksi, joista muodostuvat alaluokat.” Lopuksi aineisto abstrahoidaan eli käsitteellistetään. Käsitteellistämisen vaiheessa erotellaan

tutkimuksen näkökulmasta relevantti tieto ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Ryhmittelyn olevan osa käsitteellistämisen prosessia. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, ss. 123–125)

### 5.2.3 Analyysin vaiheet

Alustava jäsentely ja järjestely tutkimusaineiston sisällölle samoin keräysvaihe sisältävät jo itsessään tutkijan tekemiä teoreettisia tulkintoja ja valintoja. Laajemmat analyttiset lähtökohdat sekä selittämisen logiikka olisi hyödyllistä pitää tutkijan mielessä suunnitellessa aineiston luokittelustrategiaa. Luokittelu ei tarkoita samaa kuin analyysi. Analyysi ei ole onnistunut, jos tutkija valitsee vain hyviä aihetta kuvaavia otteita kustakin lajittelun tuloksena syntyneestä luokasta ja kertoo saman asian omin sanoin aina aineistokatkelman jälkeen. Aineistoa ei voi jättää puhumaan puolestaan, vaan analyysivaiheen tehtävänä on saada aineistosta läpikäyden irti jotain, joka ei ole läsnä sellaisenaan suorissa lainauksissa. (Ruusu vuori ym., 2010, ss. 20–19)

Ennakkokäsitykseni oli, että haastattelut toisivat esille konkreettisia keinoja suojautumiseen. Toisaalta oletin myös, ettei haastateltavilla välttämättä ole tiedossa monia suojautumiskeinoja – etenkin siitä, miten suojautua asiakastilanteessa. Aloitin kuuntelemalla. Sen jälkeen litteroin kunkin haastattelun erilliselle Word-tiedostolle, koska haluttiin erottaa eri haastattelut. Tiedostoja kertyi 33 sivua. Litteroinnissa käytettiin myös aikatunnisteita, jotka kertoivat, mihin kohtaan haastattelutallenteen kohtaan litterointi jäi. Samoin merkittiin, jos jokin kohta oli epäselvä. Näitä tunnisteita käytettiin siksi, jotta tutkija pystyi palamaan aineistoon ja tarkistamaan epäselvät kohdat. Haastattelut myös numeroitiin, jotta tiedettiin, mistä haastattelusta oli kysymys. Haastateltavien nimiä ei käytetty aineistoissa anonymiteetin takia.

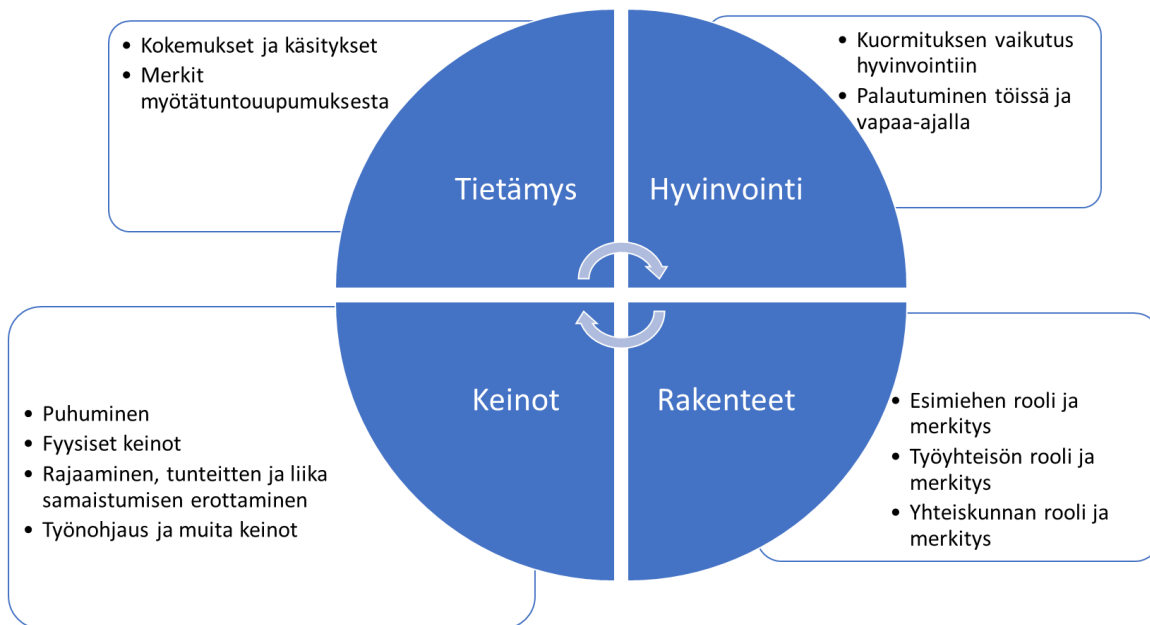
Litteroinnit tulostettiin ja käytiin läpi yksi haastattelu kerrallaan. Aineistoon tehtiin alleviivauksia ja muistiinpanoja. Tämän vaiheen tarkoituksena oli hahmottaa aineistoa, tehdä huomioita sekä rajata sitä. Tarkoituksena oli myös löytää sekä yhteneviä että eriytyneitä tekijöitä, jotka ovat relevantteja tutkimusongelman kannalta: Miten suojautua myötätuntouupumukselta?



Sen jälkeen tämä rajattu aineisto siirrettiin Word-tiedostoihin, samankaltaiset muodostivat omia ryhmiään ja eroavaisuudet omia. Muodostuneiden ryhmien nimiä tarkennettiin. Apuna toimi teemahaastattelurunko sekä aineiston läpikäymisessä tehdyt huomiot. Kaikki haastateltavien vastaukset jaoteltiin vielä erikseen Word-tiedostoihin, kunkin haastattelukysymyksen alle. Tämän jälkeen aineistoa koodattiin eri väritunnistein. Näin tehtiin, jotta varmistettiin, ettei mitään jäänyt huomaamatta. Samalla aineiston annettiin vielä puhua, ettei tutkija tehnyt omia päätelmiä. Luomasen (2010, s. 356) mukaan avoimen koodauksen tarkoituksena on, että tutkija hakee aineistostaan erityisiä kokonaisuuksia eli kategorioita. Nämä liittyvät tutkimusongelman kannalta olennaisiin ilmiöihin tai prosesseihin. Kategoriat nimetään sopivaksi katsotulla tavalla ja irrotetaan alkuperäisestä yhteydestään aineistossa. Tämän vaiheen avulla aineisto käsitteellistyy ja hahmottuu selkeämmäksi. (Luomanen, 2010, s. 356)

Lopuksi syntyivät pääluokat: tietämys myötätuntouupumuksesta, hyvinvoinnin merkitys myötätuntouupumuksesta, keinot suojautua myötätuntouupumukselta ja rakenteiden merkitys myötätuntouupumukseen. Alaluokiksi syntyivät: kokemukset ja käsitykset, merkit, kuormittuminen, oma hyvinvointi töissä ja vapaa-ajalla, esimies, työyhteisö ja yhteiskunta. Esimerkiksi luokka hyvinvointi valikoitui sen laajuuden vuoksi. Hyvinvointiin voidaan lukea, että tunnistetaan kuormittavat tekijät, jotka vaarantavat omaa hyvinvointia ja miten pitää huolta itsestään vapaa-ajalla sekä töissä. Nämä asiat nousivat esiin haastatteluissa useaan kertaan. Kuva 2. Tutkimusaineistosta analyysin jälkeen syntyneet luokat. Pääluokat ovat kuviossa yksinkertaistettuna luettavuuden ja ymmärrettävyyden helpottamiseksi.

Kuva 2. Tutkimusaineistosta analyysin jälkeen syntyneet luokat



Tämän jälkeen kiteytin haastateltavien lausumissa esiintyvät olennaiset asiat sekä tiivistin asiakielelle nämä suorat lainaukset. Aineisto käsiteltiin suorina lainauksina, koska haluttiin säilyttää autenttisuus ja koska pelättiin liian pelkistämisen vievän jotain oleellista pois. Aineistosta otettiin suoria lainauksia, jotka havainnollistavat ja elävöittävät tutkimuksen tuloksia.

#### 5.2.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehdessä tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, jotta tutkimus olisi eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa sekä sen tulokset uskottavia. Keskeisiä lähtökohtia tutkimusetiikassa ovat seuraavat: tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia tutkimus-, tiedonhankinta- ja arviointimenetelmiä. Julkaistaessa tutkimuksen tuloksia noudatetaan avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää sekä otetaan huomioon asiallisella tavalla muiden tutkijoiden julkaisut. Tarvittavat tutkimusluvut ja sopimukset on hankittu. Tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan sekä siitä syntyneet tietoaineistot tallennetaan vaatimusten edellyttävällä tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, ss. 6–7)

Kaikilla tieteenaloilla Suomessa tutkijaa ohjaavat yleiset eettiset periaatteet: On kunnioitettava tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta, kunnioittaa aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä luonnon monimuotoisuutta. Tutkijan on toteutettava tutkimuksensa sillä tavalla, ettei siitä aiheudu tutkittaville oleville henkilöille, yhteisölle tai muille tutkimuskohteille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. Tutkittavalla henkilöllä osallistuessaan on oikeus osallistua vapaaehtoisesti ja kieltäytyä osallistumasta. Hänellä on myös oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa, ilman kielteisiä seuraamuksia. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, ss. 7–9)

Haastatteluihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Haastateltavat saivat saatekirjeen (Liite 2), jossa kerrottiin tutkimuksen pääkohdat, tallentamisesta, salassapito, anonymiteetin säilyminen sekä haastattelun tuottaman aineiston hävityksestä. Liitteenä olevasta saatekirjeestä on otettu pois tutkijan puhelinnumero yksityisyyden vuoksi. Haastatteluitten tallenteet sekä niiden litteroinnit hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua kokonaan. Tulosten raportoinnissa ei käytetä tunnistettavia viitteitä haastateltaviin, jotta heidän anonymiteettinsa säilyy. Opinnäytetyössäni noudatetaan tutkimuslautakunnan eettisiä ohjeita sekä oikeanlaista raportointia ja läpinäkyvyyttä. Tutkimuksen vaiheet on pyritty raportissa kuvaamaan yksityiskohtaisesti ja sekä avaamaan tutkimuksessa tehtyjä rajoituksia. Tutkimusta tehdessä on käytetty kriittisesti sekä monipuolisesti eri lähteitä. Lähteiden merkinnässä on noudatettu Hämeen ammattikorkeakoulun lähdeviiteopasta, joka pohjautuu APA7-viittaustyyliin.

## 6 Tutkimustulokset

Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää suojaavia tekijöitä myötätuntouupumukseen sosiaalialalla. Tulokset on jaettu pääluokkiin sekä alaluokkiin. Kuva 2. Tutkimusaineistosta analyysin jälkeen syntyneet luokat(ks. 5.2.3.) havainnollistaa aineistosta syntyneet luokat. Ensimmäisenä pääluokkana on tietämys myötätuntouupumuksesta ja alaluokkina käsitykset ja kokemukset sekä merkit myötätuntouupumuksesta. Toisena luokkana on hyvinvoinnin merkitys myötätuntouupumukseen, jonka alaluokkina ovat kuormituksen vaikutus hyvinvointiin ja palautuminen töissä ja vapaa-ajalla. Kolmantena pääluokkana on keinot suojautua myötätuntouupumukselta, jonka alaluokkina puhuminen, fyysiset keinot, rajaaminen, tunteitten ja liika samaistuminen erottaminen, työnohjaus ja muut keinot.

Viimeisenä pääluokkana on rakenteiden merkitys myötätuntouupumuksen ehkäisyssä ja sen alaluokkina esimiehen rooli ja merkitys, työyhteisön rooli ja merkitys ja yhteiskunnan rooli ja merkitys. Suorat lainaukset haastatteluista on merkitty käyttäen sisennystä. Suoria lainauksia on otettu elävöittääkseen tuloksia ja todistaakseen, että tulokset ovat syntyneet aineiston sisällöstä.

## **6.1 Tietämys myötätuntouupumuksesta**

Seuraavissa alaluvuissa esitellään haastateltujen Perhekeskus Upsala-talon työntekijöiden kuvaamaa tietämystä myötätuntouupumuksesta ilmiönä. Luvuissa esitellään haastateltujen kokemuksia ja käsityksiä aiheesta. Samoin avataan, mitä haastateltavat työntekijät pitävät myötätuntouupumukseen liittyvinä merkkeinä.

### **6.1.1 Kokemukset ja käsitykset**

Kaikki haastateltavat tiesivät pääpiirteittään, mitä on myötätuntouupumus, ja tiedostivat, että sille voi altistua erityisesti sosiaalialalla. Kaikki olivat kuulleet termin joko jo opiskeluaikoina tai työpaikalla. Asiakastilanteet, etenkin haastavat asiakkaat, sekä suuret tunteet ovat haastateltavien mukaan riskitekijöitä. Haastateltavat toivat esiin, että myötätuntouupumus on ”monien asioiden summa”. Oman yksityiselämän haasteet ja vaikeat asiakastapaukset lisäävät uupumisen riskiä.

Suurin osa kertoi kokeneensa myötätuntouupumusta, ja yksi kuvasi olleensa myötätuntoväsynyt ja toinen kuvasi olleensa myötätuntouupunut työuupumuksen yhteydessä. Haastatteluissa kuvattiin yli viikonlopun kestänyttä uupumusta. Haasteltava kertoi, ettei ollut pohtinut tilannettaan käyttäen käsitettä myötätuntouupumus, mutta oivalsi haastattelun aikana kokeneensa työuransa aikana myötätuntouupumusta.

Haastatteluista käy ilmi, ettei uupumus ole liittynyt pelkästään työhön vaan myös yksityiselämään. Asiat ovat kasaantuneet, ja työtovereita on ollut burn out -lomalla. Haastateltava kuvaa kadottaneensa yönensä ja itkeneensä asiakastilanteiden välissä. Hän lopulta tajusi, ettei siitä ole hyötyä kenellekään. Haastateltava kertoo antaneensa itselleen luvan levätä, jolloin tilanne helpottui. Haastateltava totesi seuraavasti:

Nuorempana joskus ollu pidempi vaihe et sillon sitä on vaan sinnitelly ja ajatellu että sitä pitää vaan niiku jaksaa ja yrittää.

Myötätuntouupumuksen ilmiötä haastatellut kuvasivat tunnistavansa esimerkiksi siitä, että asiakkaalta tullessa on epämääräinen outo tunne ja oivaltaa tunteen tarttuneen asiakkaalta. Haastateltujen mukaan jotkut työntekijät ovat herkempiä, jolloin asiat vaikuttavat paljon voimakkaammin. Kuitenkin haastateltavat totesivat, että sosiaalialan työssä pitää olla myös herkkä ja empaattinen, jotta pystyy tekemään alan työtä. Työtä kuvattiin ”päivittäisellä ohuella nuoralla tasapainottelemisena”. Haastateltavat pohtivat, mikä on tervettä myötätuntoa tai empatiaa, sekä milloin asiakkaan tilanne alkaa vaikuttamaan liian voimakkaasti ja on kyse liiallisesta mukaan menemisestä. Tätä kuvattiin muun muassa seuraavasti: ”vaikka työtä olisi tehnyt 30 vuotta, niin silti jotkut asiakastapaukset koskettavat, jos eivät olisi silloin ’kynninen’.”

Mä aattelen se on semmonen kehä, jos on esimerkiksi paljon asiakkaita tai ne on kauheen tiiviisti. Siihen ei jää yhtään väliä palautumiseen niinku missään kohtaan ja sit se vaan jotenkin alkaa tuntuu, että se vaan kasvaa ja kasvaa ja sulla alkaa rakoilee se jotenki. Se että toisilla tietysti, on työntekijöitä, jotka vetää ihan niiku hihnat kiinni, että tältä mikään ei mene niiku minun suojausten läpitte. Toisille sitten vähän sitten tulee rakosia mistä pääsee sinne, mistä pääsee sinne menemään.

### **6.1.1 Myötätuntouupumuksen merkit**

Haastateltavien mukaan yhtenä merkinä myötätuntouupumuksesta on uupumisen tunne asiakastapaamiselta lähtiessä. Muita haastateltavien kuvaamia merkkejä ovat muun muassa seuraavat: ei-objektiivinen ajattelu asiakasperheen tilanteesta, asioiden unohtelu, fyysiset oireet kuten sykkeen nousu nukkumaan mennessä sekä asiakastapausten ajattelemisen ja niitten nouseminen mieleen useasti. Haastateltavat kertovat, että unen laatu kärsii ja keskittyminen heikkenee. Haastateltavat kuvaavat vaikeutta keskittyä muihin asiakkuuksiin. Uupumisen merkkejä ovat heidän mukaansa myös ilottomuus, poissaolevuus, itsemyötätunnon katoaminen, vaatavuus itseä kohtaan, yksin itkeminen ja uusien asioiden kuormittavuus. Yksi haastateltava kuvaa, että ”asiakkaat alkavat näyttäytymään vihollisina”.

Haastateltava kuvaa myötätuntouupumusta vaikeaksi ilmiöksi ja toivoo siihen ”rokotetta”. Hän kuvaa, että pitkän työkokemuksen myötä alkaa huomata paremmin niitä merkkejä, jolloin pitäisi herätä olevansa menossa kohti myötätuntouupumusta. Hän kuvaa, että kaikki ihmissuhdetyötä tekevät työuupumuksen diagnoosin saaneet, ovat todennäköisesti myötätuntouupuneita. Kuitenkaan vielä varsinaista työuupumusdiagnoosiakaan ei ole olemassa. Haastateltava puhuu ”ihmisväsymyksestä”:

Ei pääsis irti jollakin lailla ollenkaan niistä asioista, niistä ihmisistä, niitten ajatuksista, niitten tunteista vaan jotenkin jäis ikään kuin elämään liikaa ja että ne ettei niitä sais niiku karistettua oikein millään. Tai ei auta vaikka kuinka kirjotat johonki ylös taikka mitä vaan. Ne vaan niiku et se vaan niiku jää. Ja sithän siit tulee joskus puhutaan semmosest vähän niiku ihmisväsymyksestä et sitten ehkä sekin juuri että sitten ei jaksais, ei jaksais oikein ketään ihmisiä.

Seuraavassa sitaatissa käy ilmi, ettei haastatellun mukaan ilmiölle ole yhtä yksittäistä selitystä tai merkkiä. Asiat vain kasaantuvat.

Mä en usko, et siihen ois yksittäistä selitystä, mä uskon siihen on, se on niiku sanotaan loppuun palamisesta, et ne on tippoja vesilasissa sit se kaatuu.

## **6.2 Hyvinvoinnin merkitys myötätuntouupumuksessa**

Hyvinvointia voivat heikentää erilaiset kuormittavat tekijät sekä töissä että vapaa-ajalla. Seuraavissa alaluvuissa avataan, mikä kuormittaa haastateltavia töissä, miten se näkyy ja milloin sitä on liikaa. Lopuksi kuvataan, miten työntekijät vähentävät kuormitusta työpäivän aikana sekä miten vapaa-aika vaikuttaa omaan hyvinvointiin ja sitä kautta työkuuntoon.

### **6.2.1 Kuormittumisen vaikutus hyvinvointiin**

Työ kuormittaa haastateltujen mukaan eniten silloin, kun ollaan jatkuvasti asiakkaitten haasteiden kanssa tekemisissä, etenkin jos omassakin elämässä vaikeaa. Haastateltava kertoo, että erityisesti pitkittyneet tilanteet ja asiakkaiden traumat kuormittavat. Asiakkaiden paljous, tarvitsevuus, ylhäältä tuleva paine, kiire ja aikataulut kuormittavat.

Kuormitus näkyy myös vapaa-aikana, jolloin ei jaksakaan tehdä normaaleja asioita. Kun asiat ovat tasapainossa, jaksaa lähteä hyvillä mielin töihin, tehdä työpäivän sekä keskittyä asiakkaisiin.

Haastateltava kuvaa sitaatissa kuormittumisesta seuraavan:

Onhan niitä kiireellisiä päiviä tottakai mut et se voi olla jatkuvasti niin et kun työpäivä loppuu niin sä oot ihan puhki. Ja sit just se näkyy todellaki siellä et sä jaksat just pinnistää ehkä sen päivän ja tehdä sen työn hyvin mut sit tajuut illalla et sä et jaksakaan sormeekaa liikauttaa tai lähteä lenkille tai tehdä semmosia niiku tai oma perhe kärsii siitä kun oot kiukkune.

Kuormittuneena haasteltujen mukaan voi olla kynninen, ei jaksakaan kuunnella ystävien murheita, asiakastilanteissa ajatukset lähtevät harhailemaan ja on vaikea keskittyä. Haastateltava kuvaa työpaikalla vitsailtavan ”viruksesta”, joka tuhoaa työntekijöiden muistia. Tyypillistä kuormitustilanteessa on, että ensin tulee pieniä virheitä ja lopulta isojaakin virheitä, esimerkiksi saattaa olla väärässä paikassa väärään aikaan.

Mä aattelen jonkin näkönen kuormitus on että sitten ei jaksakaan yksityiselämässä ystävien murheita kuunnella yhtään et sit on niin täynnä sitä kaikkea tunnepuhetta.

### **6.2.2 Palautuminen töissä ja vapaa-ajalla**

Haasteltavat kertovat, että työpäivän aikana taukojen pitäminen, työkavereille jutteleminen ja nauraminen auttavat jaksamaan työssä. Yhteiset hetket kuten ruokatunti ovat tärkeitä, kun voi puhua muistakin kuin työasioista. Osa haastateltavista kertoi, että liikkuminen työpäivän aikana palauttaa. Osa pohti, että yksityiselämä pitää olla kunnossa, ja se on tärkeämpää kuin työ.

Pitää olla se oma elämä ja sitten työelämä, on kaksi eri asiaa ne pitää olla balansissa.

Aineistossa nousee esiin, että läheiset ihmissuhteet ovat merkityksellisiä ja palauttavia. Tärkeää on huolehtia itsestään ja omasta jaksamisesta. Perustarpeiden pitää olla kunnossa:

esimerkiksi syö ravinteikkaasti, nukkuu hyvin ja harrastaa liikuntaa. Haastateltavat kertovat, että myös henkisestä hyvinvoinnista pitää huolehtia: tehdä asioita, joista pitää, ja viettää aikaa perheen ja ystävien kanssa. Tulee keskittyä omaan arkeen ja tietoisesti omaan perheeseen. Yksi haastateltu toteaa, että lapsiperheessä se onkin helppoa. Myös harrastukset, rauhoittuminen työpäivän jälkeen, lomien pitäminen sekä yksin oleminen auttavat palautumaan työstä.

Niiku henkilökohtaisessa elämässä mä aattelen et se on tosi iso juttu että se, miten mä jaksan ihan vapaa-ajalla muualla ja mitä mun omassa elämässä on meneillään niin se vaikuttaa hirvittävän paljon siihen millä tavalla jaksan ottaa vastaan niitä toisten vaikeita asioita.

### **6.3 Keinot suojautua myötätuntouupumukselta**

Seuraavissa alaluvuissa esitellään haastatteluissa esiin tulleita keinoja, miten suojautua haastavissa asiakastilanteissa ja sitä kautta myötätuntouupumukselta.

#### **6.3.1 Puhuminen**

Haastatteluaineiston mukaan haastavan ja kuormittavan asiakastilanteen jälkeen on tärkeää päästä puhumaan jollekin. Asiaa voi purkaa esimerkiksi työparille, toiselle työntekijälle, esimiehelle tai käsitellä haastavia tilanteita työnohjauksessa. Kuten asiakkaille, myös työntekijöille on tärkeää tulla kuulluksi, kohdatuksi ja ymmärretyksi. Yksi haastateltavista kertoi, että kirjaaminen voi auttaa jäsentämään tapahtunutta tilannetta, jolloin se on konkreettisesti purettu myös paperille.

Kaikista tärkeimpänä mä pidän oman itseni kohdalla et se ei jää tonne mun pään sisään vellomaan se tilanne, se pitää jotenkin saada ulkoistettua itsestään pois.

Mä vaan liputan aina vaan sen puhumisen puolesta ja siit sellasen mä aattelen et samalla tavalla vaik meil asiakkaille niin kyllähän meil työntekijöil on tärkeintä, tulee semmonen tunne joku ymmärtää, mitä mä koen...



Haastateltava kuvaa myös asiakkaasta mieleen jäävää huolta seuraavasti:

Se joskus voi jäädä semmonen huoli siitä se tunne itelle mut siitä on voi jäädä valtava huoli mitenkähän se perhe siellä pärjää miten tähän pitäis reagoida et sitä pääsee jakaa ammattilaisen kanssa toisiaan se helpottaa.

### 6.3.2 Fyysiset keinot

Haastateltavat kertoivat katkaisevansa kuormittavan tilanteen esimerkiksi ravistelemalla itseään. Fyysisen ravistelu nähtiin konkreettisenä keinona katkaista tilanne ja päästä pois tunnetilasta. Osa haastateltavista kuvasi, miten auto voi olla paikka, jossa voi fyysisesti ravistella ja matkalla toiselle asiakkaalle ehtii orientoitua seuraavaan asiakkaaseen.

Haastateltu kertoi käyttävänsä konkreettisia kehollisia keinoja, kuten käsien peseminen, oman kehon miettiminen itse asiakastilanteessa, jalkapohjien painelu lattiaa vasten, reisien jännittäminen ja rentouttaminen. Samoin raitis ilma, esimerkiksi pienen korttelin kiertäminen, palauttaa takaisin.

Joskus ehkä semmonen ihan fyysinen irrottautuminen... Saatan tota, vaikka vähän niiku ravistaa itsestäni ulos... Tai mennä raittiiseen ilmaan.

### 6.3.3 Rajaaminen, tunteiden ja liian samaistumisen erottaminen

Aineistosta ilmenee rajaamisen olevan itse asiakastilanteessa tärkeää: kuinka paljon pystyy ottamaan vastaan ja palauttamaan asiakasta. Kun on itse hyvässä työkunnossa, pysyy tilanteissa ammatillisena. Pitää muistaa, että on töissä eikä voi ottaa ”kaikkia maailman ongelmia” kantaakseen. Asiakastapaamisen välissä tulee myös olla taukoja, jotta ei uuvu.

Kantapään kautta oppinut, että ei pitäis ikinä olla kalenteri niin täys. Et sä meet tavallaan tunnetilasta toiseen ja sit matkalla puhut puhelinta.

Suurin osa haastateltavista korosti asiakkaan ja omien tunteiden erottamista toisistaan. Yksi haastateltava totesi, että väsyneempänä tunnetilat tarttuvat helpommin. Haastateltavat kertovat, että joskus asiakaskäynnin jälkeen voi tunne siirtyä itseen, ja silloin voi olla

epämääräinen olo. Erottamalla tunnetilat toisistaan ymmärtää omaa oloaan, ja erittelemällä tunteet jäsentää tapahtunutta tilannetta. Tunnistamalla omat ja asiakkaan tunteet senhetkinen raskas olo voi keventyä. Asiakastilanteessa saattaa vaistomaisesti peilata asiakasta, esimerkiksi eleillä ja muulla kehonkielellä. Tietoisesti on hyvä kiinnittää asiaan huomiota ja vaihtaa asentoa, jolloin tekee eron asiakkaan ja itsensä välille.

Tiedostaa semmonen riski on olemassa ja tiedostaa sen että se on just tosiaankin mahdollista. No omat tunteet tai tunteet mitä itsellä on... niin ettei ne aina välttämättä oo omia.

Haastateltava kuvaa kehon merkitystä asiakastilanteissa seuraavasti:

Sitä saattaa toimii niiku vaistomaisesti niin että kun kuuntelee sitä ihmistä empaattisesti niin rupee matkimaan sen toisen eleitä ja asentoja... Täytyy sitten tietosesti aina vaihtaa oma asento erilaiseks kuin sillä asiakkaalla, jotta tekee itelle kehollisesti sen eron että nyt hänen tunteet ja minun tunteet et se ei vaikuta siihen empatiaan... kuunteluun.

Haastateltavat kuvailivat seuraavaa: jos asiakkaan tilanteet koskettavat liikaa omaa kokemusmaailmaa, pitää pohtia, pystyykö hoitamaan asiakkuutta. Asiakas/asiakkaan tilanne voi tulla henkilökohtaisesti liian lähelle, jolloin ei välttämättä pysty toimimaan. Tällöin voidaan vaihtaa työntekijää.

Kaikesta aina voi puhua meil on myös niiku esimies sellanen jolle voi kyl puhua. Ja just siitä esimerkiksi, mä en nyt jaksa tai mä en pysty ottaa jotain tietyntyyppisiä asiakkaita. Vaikka et omassa elämässä on joku sellanen joka liippaa liian läheltä, niin sitten jos se on ihan ok --.

#### **6.3.4 Työnohjaus ja muita keinoja**

Kaikki haastateltavat kokivat työnohjauksen tärkeänä ja merkityksellisenä. Työnohjaus nähtiin jopa oleellisena osana sosiaalialan työtä. Työnohjauksessa voi puhua asiakastapauksista ja saa vertaistukea sekä ohjausta. Muiden työntekijöitten

asiakastapaukset auttavat ymmärtämään ja vahvistavat tehtyjen ratkaisujen oikeellisuuta. Kaikilla työntekijöillä ei ole käytössä yksilötyönohjausta. Haastateltava kertoo käyttävänsä yksilötyönohjausta hankalissa asiakastilanteissa. Toinen haastatelluista työntekijöistä taas toivoisi yksilötyönohjausta, koska sen kautta pääsisi heti purkamaan asiakastilannetta, koska muuten joutuisi odottamaan ryhmätyönohjausta. Yksilötyönohjauksessa voi pohtia omaa rooliaan, miten pitää yllä ammatillista suojaetäisyyttä. Ryhmätyöohjauksissa haastateltavien mukaan voidaan puida myös työyhteisöasioita. Työnohjaajalla on merkitystä työnohjauksen sujuvuuteen ja auttavuuteen. Pelkkä tieto siitä, että työohjaus on tulossa, helpottaa työntekijän vaikeaa tilannetta asiakkaan kanssa.

No musta se on tärkeää se on ensi arvoisen tärkeää tällä alalla et on työnohjausta.

Haastateltavat kertoivat myös muita keinoja purkaa haastavaa asiakastilannetta. Yksi kertoo ”nollaavansa” tilanteen asiakastilanteen jälkeen pelaamalla esimerkiksi puhelimella pulmapelejä. Hän kertoo, että esimerkiksi lapsiin kohdistunutta väkivaltaa selvittävät poliisit saattavat purkaa paineita pelaamalla. Voi myös kirjoittaa tai tehdä ankkuroivia mielikuvaharjoitteita. Yksi haastateltavista kertoi tekevänsä mielikuvaharjoitteita, hän esimerkiksi ankkuroituu johonkin hänelle tärkeään kuvaan. Itkeminen voi olla puhdistavaa. Haastateltava kuitenkin painotata, ettei saa menettää hallinnan tunnetta ja pitää muistaa, että on työssä, käytettävissä ja tietyssä roolissa. Tulee myös muistaa, ettei aina voi tietää oikeita vastauksia, ja sietää epävarmuutta.

#### **6.4 Rakenteiden merkitys myötätuntopuunehkäisyyssä**

Seuraavissa alaluokissa esitellään rakenteiden tärkeyttä myötätuntopuunehkäisyyssä ja siitä suojautumisessa. Haastatteluaineistosta nousivat esimiehen, työyhteisön sekä yhteiskunnan rooli ja merkitys jaksamisessa, suhtautumisessa työhön sekä myötätuntopuunehkäisyydessä. Lopuksi on otteita jokaisen haastateltavan näkemyksistä yhteiskunnan roolista ja suhtautumisesta sosiaalialantyyöhön sekä myötätuntopuunehkäisyyn.

### 6.4.1 Esimiehen rooli ja merkitys

Haastattelujen mukaan esimiehellä on tärkeä rooli työpaikalla. Haastateltavat kokivat, että esimiehen kanssa voi keskustella haastavista asiakastapauksista ja kysyä neuvoa. Työntekijä kertoo, että riski uupumiselle on isompi, jos palvelun piiriin tulee asiakaskuntaa, jotka tarvitsisivat toisenlaista palvelua. Hän näki esimiehen tehtävänä huolehtia, että asiakaskunta pysyy oikeanlaisena. Esimies vastaa asiakasmääristä. Haastateltavat työntekijät kertovat omasta vapaudesta: He voivat itse määrittää kalenterinsa, mikä auttaa työn rytmittämisessä. Haastattelujen mukaan esimieheltä vaaditaan ymmärrystä työntekijöitä ja heidän elämäntilanteitaan kohtaan. Pelkkää tehokkuusajattelua työpaikalla ei tulisi olla. Haastateltava kuvaa, ettei voida olettaa asiakkaita hoidettavan mahdollisimman paljon ”liukuhihnalla”. Nimenomaan tällöin on vaara uupua. Toisinaan esimieheltä voi haastateltavan mukaan unohtua työntekijöiden jaksaminen.

Jos ei ois ymmärtävää esimiestä, mä luulen et oisin vaihtanut työpaikka jo ajat sitten.

Yksi haastateltava korostaa, että esimieheltä tulee olla auktoriteettia, jotta hän pystyy ohjaamaan työntekijöitä. Työyhteisö muovautuu esimiehen kautta. Esimies myös vaikuttaa työpaikan puhekulttuuriin, esimerkiksi siihen, saako puhua väsymyksestä. Esimies toimii myös esimerkkinä työntekijöille. Esimies ei voi ”lokeroida” työntekijöitä: kaikki työntekijät eivät voi tehdä samalla tavalla nopealla tahdilla asiakkaita. Työntekijät ovat yksilöitä: toiset tarvitsevat enemmän aikaa palautuakseen. Työnantaja mahdollistaa työssä jaksamista esimerkiksi tarjoamalla työn lomaan taukoja ja ymmärtämällä, jos joku tarvitsee sairauslomaa ja tukee työntekijöitä myös silloin. Aineistosta käy ilmi, että erittäin tärkeää on työilmapiiri: jos ei koskaan tule hyvää palautetta, se voi väsyttää.

Just toi esimiehen rooli on tosi tärkeä, koska hänhän se rytmin siellä määrittää, et mitä tehdään ja muuta. Se esimiehen esimerkki tai rooli siellä, millä tavalla niitä taukoja voi pitää ja jos on vaikeeta hetki itsellä voiko sillon vähän vähemmän asiakkaita niin sil on iso merkitys.

#### 6.4.2 Työyhteisön rooli ja merkitys

Työyhteisön merkitystä haastatellut kuvaavat tärkeäksi. Työyhteisössä pitää olla turvallinen ilmapiiri, jossa sallitaan epävarmuus ja heikkouskin – esimerkiksi umpikujassa olemista asiakastapauksessa. Haastateltavat kertoivat myös, että hyväksyvä ilmapiiri on tärkeää, jotta hyväksytään kaikki tunteineen ja virheineen. Tulee olla selvää, että yhteisössä voi puhua mistä vain ja aina voi kysyä, jos jokin mietityttää. Tiimien välillä ei pidä olla vertailua asiakkuuksien hoitamisessa. Jokaisella on oma työtahti, jottei syntyisi turhia jännitteitä ihmisten välille eikä katsottaisi pahasti. Kuitenkin korostettiin, ettei kaikkea ole hyvä tuoda työyhteisöön, esimerkiksi omaa huonoa aamua ei pidä purkaa työyhteisöön. Olisi hyvä muistaa myös hyvien asioiden ja tunteiden jakaminen, samoin toisten kehuminen, tsemppaaminen ja tukeminen. Avoin, keskusteleva ja salliva puhekuulttuuri työpaikalla nähtiin merkityksellisenä. Työpaikalla ei tulisi olla sellaista ilmapiiriä, että pitää aina itse pärjätä ja hoitaa kaikki asiat.

Meil on tosi hyvä työyhteisö... Meillä on aika turvallinen ilmapiiri, semmonen että voit olla epätietonen ja niinku näyttää myös sitä semmosta heikkoutta et mä oon ihan pihalla tään asiakkaan kanssa. Tää vaan vie mun energiat tai muut, että se on iso asia.

Niin mehän ollaan välillä ihan uuvuksiin asti keskusteleva, toisiamme hoitava työyhteisö.

#### 6.4.3 Yhteiskunnan rooli ja merkitys

Haastateltavat pohtivat yhteiskunnan vaikutusta myötätuntouupumukseen. He esimerkiksi miettivät, kuinka pystyisi ennaltaehkäisemään myötätuntouupumusta yhteiskunnan kautta. Osa haastelluista työntekijöistä mainitsi, ettei yhteiskunnassa arvosteta riittävästi sosiaalialan työtä. Toisaalta yksi haastateltava kuvaa, että sosiaali- ja terveysalan työstä puhutaan positiivisesti ja nähdään, että alalla työskentelevät tekevät arvokasta työtä. Kuitenkin se on ristiriidassa sen kanssa, että arvostus ei näy palkkauksessa. sein oletetaan, että ongelmat ratkaistaan keskenään muitten työntekijöiden kanssa, vaikka tarvittaisiin myös poliittisia ratkaisuja sekä päätöksiä.

Kun tehdään semmosta kuitenkin rankkaa tunne- ja vuorovaikutustyötä. Sit jos on semmonen ajatus, et ei kuitenkaan myöskään yhteiskunnallisella tasolla arvosteta sitä työtä, se on vähän höpöhöpöjuttua tai naisten juttua, se vaikuttaa, mikä mun mielestä suoraan vaikuttaa myös palkkaustasoon.

Haastateltava pohti, että työpaikat ja esimiehet ovat hankalassa asemassa, koska täytyy olla tehokkaita ja tuottaa tulosta. Mutta samalla tulee pitää huolta siitä, ettei työntekijät uuvu työmäärän alle. Alan työssä on asiakasjonoja ja paineita niiden pienentämisestä.

Työntekijöiltä joudutaan kysymään, mahtuuko asiakkaita. Samalla muistutetaan, ettei saa tehdä liikaa töitä ja että itsestä tulee pitää huolta. Resursseja tulisi olla tarpeeksi, ettei töitä tarvitsisi tehdä kiireessä. Pitäisi olla sellaiset rakenteet, jotka tukevat hyvinvointia.

Haastateltava pohtii, että työnohjaus ja yksilöohjaus voisi olla yksi tukirakenne yhteiskuntatasolla – samoin tehokkuusajattelun poistaminen.

Haastateltava tuo esiin, että työn ja perheen yhteensovittaminen pitäisi mahdollistaa mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisella tasolla, koska oma perhe tuo painetta.

Tasapainottelu oman vapaa-ajan, perheen ja työn välillä tulisi olla kunnossa, koska epätasapaino vaikuttaa asiakastyöhön. Olisi myös tärkeää tunnistaa myötätuntouupumus ilmiönä yhteiskunnallisesti, eikä sitä pidettäisi heikkoutena vaan luonnollisena asiana, joka joskus saattaa tulla sosiaalialan työssä.

Tosi vaikee ihan varmasti työnantajallekin jotenkin pitää se paletti kasassa ja siihen yrittää viel yrittää huomioida kaikkia työntekijöitä yksilöinä. Niin ei oo, ei oo helppoo.

Myös mielenterveyden ensiapukoulutus mainitaan: Sen tulisi olla kaikilla työpaikoilla samalla tavoin kuin normaali ensiapukoulutus. Haastatteluissa kuvataan myös yhteiskunnassa olevan vallalla ns. pärjäämisen kulttuuria ja häpeää puhua asioista. Yhteiskunnallisesti tulisi ymmärtää, että kaikilla on rajansa eikä ole heikkoutta uupua.

Haastatteluissa tulivat ilmi myös suorituskeskeisyys: pitää olla tietynlainen, tuntea asioista tietyllä tavalla ja tehdä tietty määrä töitä. Yhteiskunnan pitäisi erään haastatellun mukaan olla hyväksyvämpi ja sallivampi, mutta samalla myös selvärajaisempi ja ryhdikkäämpi.

Haastateltava totesi, että myötätuntouupumuksesta ei lueta lehdistä. Hänen mukaansa pääosin on tarinoita työuupumuksesta: tehtiin paljon töitä, lopulta uuvuttiin, sen jälkeen alkoi voimaantumisen prosessi ja selviytyminen. Haastateltava pohtii, missä ovat kaikki myötätuntouupuneet ja ”laitetaanko ne samaan kuin työuupuneet”.

Haastatteluissa pohdittiin myös resursseja ja ennaltaehkäisevän työn näkyvyyttä. Kun yhteiskunnassa vallitsee suorituskeskeisyys ja tuloshakuisuus, niin ennaltaehkäisevän työn tarkoitusta ja tuloksia ei välttämättä nähdä. Tulokset saattavat näkyä vasta pitkällä aikavälillä, esimerkiksi 10 vuoden päästä. Haastateltu korostaa laadullista työtä tehokkuusajattelun sijaan. Kilpailu, kilpailuttaminen ja nopeusvaatimukset heikentävät laatua. Asiakkaiden ongelmat ovat jo muutenkin kasvaneet ja vaikeutuneet. Haastatellun mukaan olisi tärkeää, että ongelmiin puututtaisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Ongelmat saattavat kasaantua niin suuriksi, ettei välttämättä edes pystytä auttamaan. Asiakkaat tulisi saada mahdollisimman varhaisessa vaiheessa yhteiskunnan tarjoamien palveluiden piiriin. Se olisi hänen mukaansa, ”viisasten kivi”, jos joku keksisi keinon tähän, se helpottaisi työn tekoa ja asiakkaiden elämää.

Tavallaan koska raha sanelee, joka asiassa se on niiku se on semmonen asia joka niiku painaa varmaan joka paikassa. Tosi paljon. Sosiaaliolla myös vaikka me tehdään ihmisläheistä työtä, jossa se raha ei näy ihan heti, et se näkyy pitkässä juoksussa.

## **7 Johtopäätökset**

Tutkimuksen tavoitteena oli lisätä tietoisuutta myötätuntouupumuksesta, sen syntymisestä ja riskeistä sekä löytää suojaavia tekijöitä myötätuntouupumukselta. Tarkoituksena oli haastatteleamalla työntekijöitä selvittää keinoja myötätuntouupumukselta suojautumiseen. Tutkimuskysymyksenä oli: Miten suojautua myötätuntouupumukselta sosiaaliolla? Johtopäätöksissä ei palata tarkemmin myötätuntouupumukseen liittyviin käsitteisiin vaan tarkastellaan keinoja suojautua myötätuntouupumukselta, koska tietoperustassa avatut käsitteet toimivat pohjana ilmiön ymmärtämiselle.

Kaikki tutkimusaineistoista nousseet luokat nivoutuvat suojautumiseen myötätuntouupumukselta. Tulokset ilmentävät asioita, jotka tukevat työntekijöiden suojautumista myötätuntouupumukselta. Työntekijöiden tietämys myötätuntouupumuksesta kertoo, kuinka haastateltavat ymmärtävät ilmiötä ja kuinka monisyinen se on. Tieto voi tällöin toimia reflektion välineenä: muistaa omat rajat ja muistaa suojautua. Samoin on tärkeää pitää huolta omasta työkunnostaan ja huolehtia itsestään myös vapaa-ajalla. Rakenteiden avulla voidaan suojata työntekijää: hyvä esimiestyö, työyhteisön myönteinen ja turvallinen ilmapiiri sekä yhteiskunnalliset rakenteet ja asenteet. Keinot taas ovat konkreettisia asioita, joita voi tehdä asiakastilanteessa ja asiakastilanteessa jälkeen. Tulokset osoittavat, että puhuminen, fyysiset keinot, rajaaminen, tunteitten ja liika samaistumisen erottaminen, työnohjaus sekä muut keinot auttavat, kuten pelaaminen ja mielikuvaharjoitteet suojautumaan myötätuntouupumukselta. Tärkeimpänä nähtiin puhuminen, joka auttaa jäsentämään haastavaa asiakastilannetta ja purkamaan sitä.

Tutkimustulokset osoittavat, että myötätuntouupumukseen löytyy suojaavia tekijöitä. Tutkimuksessa tulleet tulokset nivoutuvat keskenään yhteen, koska myötätuntouupumuksen ehkäisy ja siltä suojautuminen on monitasoista. Voidaan sanoa, että ehkäiseminen voi olla rinnastettavissa suojautumiseen. Keskeistä mielestäni on se, kuinka tietoista suojautuminen on sekä miten ja millaisissa tilanteissa sitä tekee. Myötätuntouupumuksen ehkäisemistä siltä suojautumista voidaan tarkastella kolmen tason kautta: yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan. Nissinen (2007, s. 16) esittääkin, että myötätuntouupumisen tutkimuksen tulisi olla poikkitieteellistä uupumisilmiö kehittyä yhteiskunnan ja yhteisöjen vaikutuspiirissä. Sitä ei voi lähestyä vain yksilöpsykologian kautta, vaan sen rinnalle tarvitaan tutkimusta myös yhteisöjen ja yhteiskunnan ilmiöistä (Nissinen, 2007, s. 16).

## **7.1 Myötätuntouupumukselta suojautuminen yksilötasolla**

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että kuormittavaa Perhekeskus Uppsala-talon työssä ovat asiakkaiden haasteet – etenkin, jos omassa elämässä on vaikeaa. Asiakkaiden traumat ja pitkittyneet tilanteet asiakkailla kuormittavat työntekijöitä. Samoin asiakkaiden paljous, tarvitsevuus, kiire, aikataulut ja ylhäältä tuleva paine. Kuormitus näkyy vapaa-ajalla: ei jakseta tehdä normaaleja asioita, voidaan eristäytyä, ollaan kiukkuisia, muisti heikkenee ja asiakkaan tilanteet voivat tulla yllättäen mieleen. Nissinen (2012, s. 109) toteaaakin, että



joinakin ajanjaksoina työn ja vapaa-ajan tasapaino voi olla hyvä, kun taas työhön mennyt aika voi verottaa virkistäytymistä ja itse vapaa-aikaa. Työntekijät etsivät jatkuvasti tasapainoa ja työpaikan rajoja: Miten vastata työn vaatimuksiin ja mikä on riittävää? Työn laatuun ja tekemiseen vaikuttavat työntekijän jaksaminen ja väsyminen. (Nissinen, 2012, s. 109)

Työntekijää auttaa jaksamaan työpäivän aikana pidetyt tauot, jutteleminen, nauraminen, yhteiset hetket työkavereiden kanssa sekä liikkuminen. Palauttavina nähtiin myös läheiset ihmissuhteet. Salon ym. (2016) kunta10-tutkimuksen mukaan myötätuntouupumuksen ehkäisyssä auttaakin työntekijän sosiaalinen pääoma.

Yksilötasolla voidaan suojautua myötätuntouupumukselta eri keinoin. Hannus (2011) tuo esiin, että työntekijän on tärkeää harjoitella kehotietoisuutta työskennellessään traumatisoituneen asiakkaan kanssa. Hannus (2011) toteaa, että työntekijän pitää tunnistaa yli- sekä alivireystilasta kertovat merkit. Työntekijän tulee Hannuksen mukaan opetella tietämään, mitkä vireystilan hallintakeinot toimivat parhaiten. Myös turvapaikka-, etäännyttämis- ja suojautumistekniikoista voi saada apua. (Hannus, 2011, ss. 221–222) Tässä tutkimuksessa yhtenä suojautumisen keinoina ilmeni fyysisiä keinoja: esimerkiksi jalkapohjien painelu lattiaan tai reisien jännittäminen, jolloin on tietoisesti läsnä myös omassa kehossa. Tutkimuksen mukaan haastateltavat selkeästi katkaisevat haastavissa asiakastilanteissa noussutta mahdollista ylivireystilaa esimerkiksi ravistelemalla. Turvapaikkana voi tulosten mukaan olla esimerkiksi auto, ja etäännyttää voi puhelimella pelaamalla tai katsomalla mieluisaa kuvaa.

Tutkimuksessa saatiin samanlaisia tuloksia kuin Lonkan (2018) pro gradu -tutkielmassa. Esimerkiksi huomio siitä, että työssä otetaan vastaan paljon erilaisia tunteita, mikä voi altistaa myötätuntouupumukselle. Lonkan tutkimuksessa yhtenä myötätuntouupumuksen ehkäisyä oli työn rajaaminen, joka ilmeni keinoksi myös tässä tutkimuksessa. Samoin niin Lonkan (2018) kuin tässä tutkimuksessa oman jaksamisen tueksi ilmenivät itsestä huolehtiminen, vapaa-aika, jaksamista tukeva organisaatio sekä työyhteisön tuki. THL:n (2020b) mukaan myötätuntouupumusta voidaan ehkäistä muun muassa tiedostamalla myötätuntouupumuksen riski, siirtämällä asiakas tarvittaessa toiselle työntekijälle ja irtautumalla töistä vapaa-ajalla. Tässä tutkimuksessa saatiin vastaavanlaisia tuloksia. Kaikki

haastateltavat tiedostivat riskin myötätuntouupumukselle. Suojaavaksi keinoksi osoittautui mahdollisuus siirtää asiakas toiselle työntekijälle, mikäli tämän tilanne tulee liian lähelle omaa tilannetta. Vapaa-aika nähtiin tärkeänä, ja yksityiselämää pidettiin merkityksellisempänä kuin työtä.

Tutkimuksessa ilmeni, että joidenkin työntekijöiden suojauksen läpi asiakastapaukset voivat ”mennä helpommin läpi” ja sitä kautta vaikuttaa heihin kielteisesti. Samoin tutkimuksessa nousi esiin, että työntekijä olisi alttiimpi myötätuntouupumukselle työnuran alussa, koska työ on vielä uutta ja eikä ole vielä työkokemuksen tuomaa varmuutta sekä suojaa. Nissinen (2012, s. 31) kuvaa, että työn sisältö on myötätuntostressin alkulähde, vaikka työntekijän henkilökohtaiset ja työyhteisöön liittyvät tekijät vaikuttavat myötätuntostressin vahvuuteen. Samoin myötätuntouupumus on yhteisöllinen ilmiö. Nissisen (2007 s. 13) mukaan auttajan oma erityispiirre ei ole yksi osatekijä myötätunnon uuvuttavuudelle, koska myötätunnon uuvuttavuus on luonnollinen osa auttamista, jos kohtaaminen on ollut aito. Kuitenkin Nissinen (2007) korostaa, että ammatti-identiteetti, auttamisen resurssit ja rajat joutuvat työssä koetukselle. Voimavaroja sekä vahvuutta työhön voi antaa oma identiteettikehitys ja tietoisuus. Jos on itsestään vajavainen käsitys yksilöllisesti kokevana ihmisenä, silloin autettavan tuomista ongelmista ei pystytä suojautumaan. (Nissinen, 2007, ss. 155–156) Ammatti-identiteetti kasvaa työssä, mutta myös työntekijän oma identiteetti vaikuttaa työhön, jolloin ei automaattisesti tarkoita, että vahvan ammatti-identiteetin kautta olisi täysin suojassa myötätuntouupumukselta. Tämä tarkoittaa, että myötätuntouupumus on monisyinen, mikä tuli esiin myös tässä tutkimuksessa.

## **7.2 Myötätuntouupumukselta suojautuminen yhteisötasolla**

Tutkimuksen perusteella puhuminen on yksi tärkeä keino suojautua myötätuntouupumukselta. Haastatteluvastauksista kävi ilmi, että on tärkeää päästä jakamaan hankala asiakastilanne jollekin, esimerkiksi kollegalle. Työyhteisö nähtiin merkityksellisenä: kuinka työyhteisössä kohdellaan toisia, miten otetaan vastaan eri tunteita sekä miten puhutaan asioista. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että työyhteisöltä saa tukea ja että hyväksytään, vaikka olisi epävarma jossakin asiakastapauksessa. Nissisen (2012, s. 15) mukaan työyhteisöllä on keskeinen merkitys uupumusprosesseissa. Nissinen (2012, s. 107) näkee, että haasteena myötätuntouupumuksen ehkäisy on yhteisöllinen, koska

emotionaalista taakkaa kantavat sekä työntekijä ja samalla koko työyhteisö. Tämän tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että Perhekeskus Uppsala-talon työyhteisön ilmapiiri nähtiin hyvänä ja työntekijät kokivat pystyvänsä puhumaan haastavistakin asioista yhteisön sisällä. Tämä auttaa myötätuntouupumuksen ehkäisyssä. THL:n (2010b) mukaan myötätuntouupumuksen riskiä voidaan ehkäistä purkamalla myötätuntostressiä työyhteisön sisällä. Haastateltavat työntekijät kertoivat tässä tutkimuksessa purkavansa kuormitusta työpäivän aikana esimerkiksi tauoilla ja juttelemalla työkavereiden kanssa muustakin kuin työstä.

Tässä tutkimuksessa oleellisena pidettiin työnohjausta, jota voi käyttää haastavissa tilanteissa ja jossa voi saada tukea muilta työntekijöiltä. THL:n (2020b) mukaan myötätuntouupumusta voidaan ehkäistä osallistumalla työnohjaukseen. Myös Hannus (2011) toteaa, että eri tutkimuksissa työntekijät nimeävät tärkeäksi tiimityön ja asioiden jakamisen kollegan kanssa tai työnohjauksessa. Näin voi saada palautetta toimintansa oikeellisuudesta ja riittävydestä haastavassa asiakastapauksessa. Tämän tutkimuksen mukaan haastatellut työntekijät ymmärtävät työnohjouksen merkityksen ja tärkeyden.

Tutkimus osoittaa myös esimiehen vaikuttavan työyhteisön ilmapiiriin monin tavoin. Vastauksista käy ilmi, että esimies rytmittää työyhteisöä, toimii esimerkkinä työyhteisölle ja vaikuttaa työnvihtyvyyteen sekä ilmapiiriin. Nissisen (2012, s. 116) kuvaa johtajien merkitystä työpaikalla. Nissisen (2012) mukaan johtajien ajattelu ja teot voivat toimia esimerkkeinä työntekijöille siitä, miten myötätuntostressiä voidaan normalisoida. Lähiesimiehet ja johtajat voivat viestittää tietoa siitä, miten emotionaalinen stressi vaikuttaa työntekijään ja yhteisöön positiivisella sekä negatiivisella tavalla. He voivat myös ennen kaikkea viestittää työyhteisölle, että siihen voidaan vaikuttaa. (Nissinen, 2012, s. 116)

### **7.3 Myötätuntouupumukselta suojautuminen yhteiskunnan tasolla**

Yhteiskunnan merkitys sosiaalialan työn arvostuksessa ja myötätuntouupumuksen ilmiössä ilmeni tässä tutkimuksessa. Myötätuntouupumus tulisi nostaa yhteiskunnalliseen keskusteluun työuupumuksen ohella, etenkin sosiaali- ja terveysalalla. Tutkimuksessa ilmeni, että ilmiöön liittyy häpeää ja ettei aiheesta juuri puhuta yleisesti. Keskusteltaessa auttajan uupumisesta, usein on aistittavissa, että auttajan työssä kohtaamassa ahdistuksessa olisi

jotain pahaa, jota tulisi vältellä kaikin tavoin. Auttajan kielteisiä reaktioita pidetään silloin työtä vaarantavina tekijöinä, jolloin auttaja vaikenee kokemuksistaan. (Nissinen, 2007, s. 181) Konkreettisenä ehdotuksena ilmeni, että mielenterveyden ensiapukoulutus tulisi järjestää yhtä lailla kuin ensiapukoulutus. Nissinen (2007, s. 14) toteaa, että auttajat tarvitsevat erityistä tukea kärsimyksen kohtaamiseen, koska sitä tulee kannettavaksi tavallista enemmän. Nissinen (2007) painottaa, ettei pelkkä peruskoulutus ja työkokemus riitä suojaksi toistuvaa myötätuntostressiä vastaan. Ainoastaan ei vaikuteta yksilöön, kun ennaltaehkäistään ja hoidetaan myötätuntouupumusta. Sitä kautta myös avataan työpaikkakohtaisia ja yhteiskunnallisia tekijöitä havainnoinnin sekä vaikuttamisen kohteiksi. (Nissinen, 2012, s. 102)

Tulosten mukaan sosiaalialaa ei arvosteta tarpeeksi eikä ymmärretä, että alan työntekijät tekevät raskasta ihmissuhdetyötä. Ongelmia ei ratkaista yhdessä, työntekijät uupuvat eivätkä uupuneet työntekijät silloin pysty ratkaisemaan tilannetta. Nissinen (2012, s. 109) toteaa, että jokainen jäsen työyhteisössä tarvitsee ja hakee kokemusta, että hänen työnsä nähdään tärkeänä ja arvokkaana. Nissisen mukaan (2007, s. 14) auttajien myötätuntouupumisen riskin ohittaminen ja puheen vaientaminen emotionaalista kuormituksesta lisää pahoinvointia työssä ja samalla vaikuttaa palveluiden laatuun.

Haastateltavat toivat tutkimuksessa esiin, että heidän mielestään yhteiskunnallisessa puhekulttuurissa ihannoidaan, että tehdään töitä paljon. Tilaa ei ole uupumukselle, eikä nähdä ihmisten erilaisuutta työn teossa. Raha, tehokkuus ja tuottavuus määrittävät haasteltujen mukaan liikaa myös sosiaalialan työtä. Ennaltaehkäisevällä työllä ei haastateltujen mukaan ole riittävästi painoarvoa. Nissinen (2012, s. 111) toteaaakin, että tällä hetkellä itsensä uhraaminen vaikuttaa hyveeltä. Tosiasia on, että siitä kärsii työn laatu ja työntekijän terveys.

Tutkimus osoitti rakenteellisia ongelmia, jotka ajavat uupumukseen, kuten tehokkuusajattelu, moniongelmaisuus asiakkaissa ja jatkuva resurssipula. Jos asiakkaat saataisiin palvelujen piiriin mahdollisimman varhain heitä, pystyttäisiin paremmin auttamaan. Silloin työntekijä ei kuormittuisi liikaa eikä kokisi jatkuvaa riittämättömyyden tunnetta, joka voi lopulta ajaa myötätuntouupumukseen. Nissisen (2007, s. 14) mukaan pitäisi tarjota enemmän resursseja ja ottaa huomioon työntekijöiden jaksamista.

Lähiympäristöön sekä laajemmin organisaatioon, sitä kautta myös yhteiskuntaan, siirtyy työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen vaikutuksia. Kansainvälisessä keskustelussa painotetaan tiedon siirtämistä päättäjille siitä, mitä psyykinen traumatisoituminen merkitsee yhteiskunnassa ja työelämässä. Koska päättäjillä ei ole tarpeeksi tietoa psyykkisten traumojen seurauksiin, päätökset ylläpitävät joidenkin ihmisten ja ryhmien traumatisoivaa todellisuutta. (Nissinen, 2012, ss. 101, 113—114)

Mielenterveydelliset syyt ovat suurimmat syyt työpoissaoloihin. Kuitenkaan ei tiedetä, kuinka moni poissaoloista johtuu työuupumuksesta, koska sitä ei ole tautiluokituksessa. Suomessa on ryhdytty mielenterveyden ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin.

Mielenterveyspooli-hankkeessa on mukana 33 mielenterveysalan toimijaa. Hanke tekee väestön mielenterveyttä edistävää yhteiskuntapolitiikkaa vaikuttamalla päättäjiin ja lainvalmisteluun. Tämä laaja verkosto osallistuu julkiseen keskusteluun, jonka tavoitteena on vähentää mielenterveysongelmiin liittyvää häpeäleimaa. Mielenterveyspooli-hankkeen tavoitteena on myös esittää mielenterveysvaikutusten arvioimista kaikilla päätöksen tasoilla, vaikuttaa yhteiskunnassa mielen hyvinvoinnin parantamiseksi ja edistää kansalaisten mielenterveyttä. (Mielenterveyspooli, n.d.) Rakenteelliset muutokset ovat hitaita, mutta tärkeintä on, että niitä on alettu tehdä.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoite saavutettiin: löydettiin keinoja, miten suojautua myötätuntouupumukselta. Samoin ilmiön moniulotteisuus tuli ilmi. Erityisen hyvin tutkimuksessa mielestäni onnistuttiin teemahaastattelunrungossa. Sitä hiottiin useita kertoja ja kysymyksiä muotoiltiin niin, ettei tutkija johdattele haastateltavia. Kaikki haastattelukysymykset olivat avoimia, ja ohjaavia kysymyksiä vältettiin. Näin minimoitiin tutkijan ennakoajatusten mahdollinen vaikuttaminen vastauksiin. Haastateltavat valikoituivat tutkimukseen omasta mielenkiinnostaan. Yksilöhaastattelulla saatiin kuuluviin jokaisen haastateltavan ääni ja jokaisen henkilökohtainen näkemys aiheesta esille. Sosiaalialalla työskentelevät eivät pidä liikaa ääntä itsestään, vaikka välillä näin pitäisi tehdä.

Tutkijan ennako-oletus oli, että aihe saattaisi olla häpeällinen ja arka, jopa liian tunteita herättävä. Kuitenkin kaikki haastateltavat puhuivat aiheesta rohkeasti. Tämä kertoo paljon

siitä, kuinka eri tavalla suhtaudutaan myötätuntouupumukseen ilmiönä, koska osa saattaa suhtautua aiheeseen häpeillen. Osa haastateltavista totesi, että olisi mielenkiintoista keskustella myötätuntouupumuksesta, mikä olisikin hyvä idea jatkotutkimukselle. Muita kiinnostavia jatkotutkimusideoina olisi tutkia tarkemmin rakenteita, jotka vaikuttavat myötätuntouupumukseen, samoin perehtyä eri työyhteisöjen kulttuuriin sekä havainnoida työntekijöiden tapaa tehdä työtä.

Opinnäytetyöprosessin haastavin vaihe oli aineiston analysointi, aineiston läpikäyminen sekä rajaaminen. Analyysivaiheessa pohdittiin kriittisesti tutkijan ennakkokäsityksen vaikutuksia tutkittavaan ilmiöön. Aiheeseen perehtyminen ja tietoperustan rakentaminen oli mielestäni paras osio tutkimuksessa, koska se loi hyvät lähtökohdat tutkimuksen tekemiselle.

Tutkimushaastattelut olivat mielenkiintoisia ja toivat uusia näkökulmia. Haastateltavat olivat motivoituneita sekä sydämellään työtään tekeviä työntekijöitä, jotka saivat pohtimaan omia vahvuksiani tulevassa työssäni.

Tutkimuksen kohderyhmää ajatellen otanta oli pieni, eivätkä tulokset ole laajalti yleistettävästi. Kuitenkin tuloksia voidaan hyödyntää Uppsala-talon sisällä esimerkiksi avaamalla työyhteisölle myötätuntouupumusta ilmiönä, puhumalla siitä, tarjoamalla yksilötyönohjausta sekä kokeilemalla tuloksista nousseita suojautumiskeinoja. Verrattaessa tuloksia aiempiin tutkimuksiin löydettiin yhteneväisyyksiä, mikä vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta.

Ammatillisesti opinnäytetyöprosessi on kasvattanut paljon. Ymmärrän laajemmin työn tuomasta kuormituksesta, myötätuntostressistä sekä myötätuntouupumuksesta ja, miten voin itse vaikuttaa työkuuntooni. Haluaisin tulevaisuudessa toimia työnohjaajana ja vaikuttaa tätä kautta sosiaalialalla työskentelevien hyvinvointiin.

Vaikka tutkimuksen otanta oli pieni, uskon tutkimuksen tuloksista olevan myös laajemmin hyötyä. Opinnäytetyö on puheenvuoro ja yksi keskustelun avaaja sosiaalialan työntekijöille, työnantajille ja koko yhteiskunnalle. On tärkeää herätä vielä nykyistä vahvemmin kasvaviin mielenterveysongelmiin ja sairauspoissaoloihin. Onneksi jo nyt Mielenterveyden keskusliitto (2020) on tehnyt kampanjaa paremman työelämän puolesta. Mutta tehtävää on vielä paljon. Ajankohtaisesti esimerkiksi COVID-19-pandemian aiheuttaman poikkeustilan myötä jokainen

sosiaali- ja terveysalan ammattilainen on entisestään valtavan stressin ja kuormituksen alla. Tämä varmasti lisää mielenterveysongelmia, työuupumusta ja myös myötätuntouupumusta.

Myötätuntouupumus tulisi tunnistaa työuupumuksen rinnalla. Siltä suojautumiseen tulisi kiinnittää huomiota kaikilla tasoilla; vastuu ei ole ainoastaan yksilöillä. Resursseja tulisi suunnata auttajan työssä olevien työntekijöiden hyvinvointiin. Tämän myötä sosiaalialan työntekijät ja muut auttajat pysyisivät hyvinvoivina, jolloin he voivat auttaa asiakkaita ja vaikuttaa samalla koko yhteiskunnan hyvinvointiin.

## Lähteet

Aaltola, E. & Keto, S. (2017). *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Into Kustannus Oy.

Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino.

Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue. Coping with secondary traumatic stress disorder*. Brunnel/Mazel.

Hannus, R. (2011). Naisen työntekijänä – tutkittua ja koettua. Teoksessa R. Hannus, S. Mehtola, L. Natunen & A. Ojuri (toim.) *Veitsen terällä – naiseus ja parisuhdeväkivalta* (ss. 201–227). Ensi- ja turvakotiliitto.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2010). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.

Huttunen, M. (2018). *Traumaperäinen stressihäiriö*. Lääkärikirja Duodecim. Terveyskirjasto. [https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00526](https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00526)

Hämeenlinnan kaupunki. (2019a). *Lasten, nuorten ja perheiden palvelut*. <https://www.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/lasten-nuorten-ja-perheiden-palvelut/>

Hämeenlinnan kaupunki. (2019b). *Nuorten tukipalvelu Toppari*. <https://www.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/lasten-nuorten-ja-perheiden-palvelut/nuorten-tukipalvelu-toppari/>

Kalliopuska, M. (1984). *Empatia – tie ihmisyyteen*. Kirjayhtymä.

Laine, A. (2019). Työuupumuksesta on tullut vaarallisen normaalia – silti sitä ei ymmärretä työpaikoilla: “Sitä ei oteta vakavasti, kun nälkäisiä tulijoita on jonossa”. *Yle uutiset*. (14.10.2019). <https://yle.fi/uutiset/3-11015514>

Lidqvist, A. (n.d.). *Sijaistraumatisoitumisen ehkäisystä pähkinän kuoressa*. Haettu 28.10.2020 [https://asiakas.kotisivukone.com/files/ttkeskus.palvelee.fi/tiedostot/sijaistraumatisoitumisen\\_ehkaisyta\\_-\\_arja\\_lindqvist.pdf](https://asiakas.kotisivukone.com/files/ttkeskus.palvelee.fi/tiedostot/sijaistraumatisoitumisen_ehkaisyta_-_arja_lindqvist.pdf)



Lonka, S. (2018). *Myötätuntouupuminen perheneuvolatyössä: sosiaalityöntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia myötätuntouupumisesta* [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201811214804>

Luomanen, J. (2010). Straussilainen grounded theory -menetelmä. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi* (ss. 351–371). Vastapaino.

Luukko, T.-M. (2016). *Sosiaalialan työnohjaus. Vuoden 2016 selvitys Talentia jäsenten osallistumisesta työnohjaukseen*. Talentia. [https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/03/Tyo\\_nohjaus\\_raportti3.1.2017.pdf](https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/03/Tyo_nohjaus_raportti3.1.2017.pdf)

Mielenterveyden keskusliitto. (2020). *Murra myytti työelämässä*. <https://www.mtkl.fi/ajankohtaista/murramyytti/>

Mielenterveyspooli. (n.d.). *Info. Mielenterveyspooli on järjestöjen verkosto*. <https://mielenterveyspooli.fi/info/>

Nissinen, L. (2007). *Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy*. Edita Publishing Oy.

Nissinen, L. (2012). *Rajansa kaikella – Miten estää myötätuntouupuminen?* Edita Publishing Oy.

Oittinen, S. (2011). *Empatia kriisiauttamisessa kriisityöntekijöiden kokemuksia myötätuntostressistä ja työhyvinvoinnista Kuopion Kriisikeskuksella* [pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen Yliopisto]. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20110123>

Rothschild, B. & L. Rand, M. (2010). *Apua auttajalle. Myötätuntouupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia*. Traumaterapiakeskus.

Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. (toim.) (2020). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi* (ss. 9–39). Vastapaino.

Salo, P., Rantonen, O., Aalto, V., Oksanen, T. Vahtera, J., Junnonen, S.-R., Baldschun, A., Väisänen, R., Mönkkönen, K. & Hämäläinen, J. (2016). *Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys.*

Työterveyslaitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-654-8> (pdf)

THL. (2019a). *Työikäisten mielenterveys.* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/tyoikaisten-mielenterveys>

THL. (2020b). *Myötätuntouupumus ja työnohjaus.* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/myotatuntouupumus-ja-tyonohjaus#my%C3%B6t%C3%A4tuntostressin%20pitkittyminen>

Toivola, K. (2004). Myötätuntouupumus – auttajatyön työperäinen riski. *Työterveyslääkäri*,

22(3). [https://www.hameenkesayliopisto.fi/wp-content/uploads/2018/09/toivola\\_2004.pdf](https://www.hameenkesayliopisto.fi/wp-content/uploads/2018/09/toivola_2004.pdf)

Traumaterapiakeskus ry. (2018a). *Auttajien auttaminen.*

<https://www.traumaterapiakeskus.com/19>

Traumaterapiakeskus ry. (2018b). *Psyykinen trauma.*

<https://www.traumaterapiakeskus.com/18>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.*

Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettisen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.*

[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa.*

[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf)

Työterveyslaitos. (n.d.). *Stressi ja työuupumus*. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/?fbclid=IwAR3n2510-GiQrpwhUlv05fhlhyAjrAABshMPbC4J-vnXhhJr9o9qVLb2C0>

Valent, P. (2002). *Diagnosis and Treatment of Helper Stresses, Traumas, and Illnesses\**.

Teoksessa C. R. Figley (toim.). *Treating Compassion Fatigue* (ss. 17—37). Brunner-Routledge.

WHO. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. [https://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en/](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/)

## **Liite 1: Teemahaastattelurunko**

MITEN SUOJAUTUA MYÖTÄTUNTOUPUMUKSELTA SOSIAALIALLA?

Mikä on työnkuvasi?

Tietämys myötätuntouupumuksesta

Mitä tiedät myötätuntouupumuksesta?

Mistä olet kuullut myötätuntouupumuksesta?

Mitkä tekijät voivat työssäsi altistaa myötätuntouupumukselle?

### **Työn päivittäiset toiminnot ja tilanteet**

Miten valmistaudut asiakastilanteisiin?

Mitä tyyppisesti tapahtuu asiakastilanteessa?

Mitä tapahtuu sinussa asiakastilanteen aikana/jälkeen?

Kuinka käsittelet/käsittelet haastavan asiakastilanteen, jos menee niin sanotusti ihon alle?

Millainen merkitys empatialla on työssäsi ja miten se vaikuttaa sinuun?

Mitkä asiat koet työssäsi kuormittavina?

Miten kuormitus näkyy työssäsi ja vapaa-ajallasi?

### **Työhyvinvointi**

Kuinka huolehdit itsestäsi ja jaksamisestasi?

Millaisia keinoja käytät, joilla vähennät kuormitusta työpäivänaikana? Missä tilanteessa, miten?

Miten palaudut töissä ja työ päivän jälkeen?

Miten työyhteisössä käsitellään myötätuntouupumusta/käsitellään vaikeita asioita?

Millainen merkitys työnohjauksella on?

Miten esimiehenne huomioi työssäjaksamista / työhyvinvointia?

### **Kokemukset myötätuntouupumisesta**

Oletko kokenut myötätuntouupumusta? Oletko kohdannut myötätuntouupumista työyhteisössäsi?

Miten myötätuntouupumus näkyy / näkyi työyhteisössäsi?

Miten myötätuntouupumus syntyi? Mistä se aiheutui?

Miten tai mistä myötätuntouupumuksen tunnistaa?

Miten myötätuntouupumista voisi ehkäistä yksilö, työyhteisön tasolla ja jopa yhteiskunnallisesti?

Mikä on työssäsi parasta?

Haluatko kertoa vielä jotain, joka ei ole tullut esille haastattelussa?

Kiitos!

**Liite 2: Saatekirje tutkimuksen osallistumiseen**

Kutsu tutkimukseen

14.2.2020

Hei,

Olen Hanna-Mari Asikainen, viimeisen vuoden sosionomiopiskelija Hämeen ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyönäni tutkimusta myötätuntouupumuksesta, ja tutkimuskysymyksenä on: Miten suojautua myötätuntouupumukselta sosiaalialla? Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa myötätuntouupumuksesta sekä keinoista suojautua siltä ja ennaltaehkäistä sitä sosiaalialan työssä.

Haluaisin haastatella sinua myötätuntouupumuksesta. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistumalla tutkimukseen tuotat tärkeää tietoa myötätuntouupumuksesta. Kaikki haastattelutiedot ovat luottamuksellisia, haastatteluaineisto käsitellään nimettömänä ja hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen valmistettua. Tulokset raportoidaan niin, että anonymiteettisi säilyy.

Mikäli haluat osallistua tutkimukseen, haastattelen sinua kerran toukokuussa 2020: 12.5., 13.5., 15.5., 19.5., 20.5., 26.5., 27.5. tai 28.5. Uppsala-talon tiloissa. Kyseessä on teemahaastattelu, joka äänitetään sekä litteroidaan. Haastattelu kestää maksimissaan kaksi tuntia riippuen siitä, miten sinulla on aikaa ja sanottavaa aiheesta. Varatessasi haastatteluaikaa ilmoitathan kellonajan väliltä 10–18 ja jonkin edellä mainitun päivämäärän. Saat vastausviestin, jossa vahvistetaan haastatteluaika.

Jos haluat osallistua tutkimukseen ja/tai sinulla on kysyttävää aiheeseen liittyen, voit olla minuun yhteydessä sähköpostin kautta. Kysymykset ainoastaan minulle, ei itse ilmoitusta osallistumisesta tietosuojalain takia.

Ystävällisen terveisin,

Hanna-Mari Asikainen

hanna-mari.asikainen@student.hamk.fi

### **Liite 3: Suostumus tutkimuksen osallistumiseen**

Suostumus tutkimuksen osallistumiseen

Tutkimuksen aihe: Miten suojautua myötätuntouupumukselta sosiaalialla?

Tutkimuksen tilaaja: Perhekeskus Uppsala-talo, Hämeenlinnan kaupunki

Tekijä: Hanna-Mari Asikainen, sosionomiopiskelija Hämeen ammattikorkeakoulu (HAMK)

Tutkimuksen tehtävänä on selvittää, millaisia keinoja sosiaalialan työntekijöillä on suojautua myötätuntouupumukselta. Tutkimuksen tietoperustan ja tutkimustulosten tavoitteena on lisätä tietoa myötätuntouupumuksesta ja siihen liittyvistä käsitteistä. Toimeksiantajalle eli perhekeskus Uppsala-talolle, joka jo käyttää työnohjausta, tutkimuksen tarkoituksena on tuoda uusia avauksia myötätuntouupumukselta suojautumiseen. Aineisto hankitaan puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, joka ei etene yksityiskohtaisten tarkkojen kysymysten vaan teemojen mukaisesti.

Annan suostumukseni haastatteluun, sen äänittämiseen, videoimiseen sekä tallentamiseen. Anna myös suostumukseni haastattelusta kerätyn aineiston käyttämiseen tässä tutkimuksessa. Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja olen tietoinen siitä, että haastatteluaineistoa käsitellään luottamuksellisesti.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti ja olen myös tietoinen siitä, että voin milloin tahansa keskeyttää tutkimukseen osallistumiseni niin halutessani. Tutkimuksessa ei käytetä tietoja, joista haastateltava voitaisiin tunnistaa. Haastatteluaineisto tuhoetaan asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua.

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitus ja nimen selvennys:

